PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS PARTICULARES

Índice

1. Entidad contratante ... 3
2. Objeto del contrato ... 3
3. Duración del contrato ... 5
4. Aspectos económicos ... 6
5. Condiciones de participación ... 6
6. Licitación del contrato ... 8
6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas ... 8
6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación ... 8
6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos ... 8
6.4. Documentación confidencial ... 8
6.5. Procedimiento y Criterios de adjudicación ... 9
6.6. Contenido de las ofertas ... 9
6.6.1 Sobre 1: documentación administrativa ... 9
6.6.2 Sobre 2: proposición económica y criterios de adjudicación de evaluación automática y/o con arreglo a fórmulas matemáticas ... 10
7. Adjudicación y perfección del contrato ... 10
7.1. Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas ... 10
7.2. Ofertas anormalmente bajas ... 11
7.3. Documentación para presentar por el propuesto como adjudicatario ... 11
7.4. Adjudicación del contrato ... 12
7.5. Perfección del contrato ... 12
7.6. Constitución de garantías ... 13
8. Ejecución del contrato ... 14
8.1. Obligaciones del adjudicatario ... 14
8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental ... 14
8.2. Obligaciones relativas a la gestión de permisos, licencias y autorizaciones ... 14
8.3. Obligaciones del adjudicatario en materia de protección de datos ... 14
8.3.1. Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas ... 15
8.3.2. Evaluación de proveedores ... 15
8.3.3. Obligaciones esenciales del contrato ... 15
8.3.4. Condiciones especiales de ejecución ... 16
8.3.5. Régimen de confidencialidad ... 17
8.4. Modificaciones del contrato ... 17

8.5. Cesión y Subcontratación 17
8.5.1. Cesión del contrato 17
8.5.2. Régimen de subcontratación 18
9. Cumplimiento del contrato 19
9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista 19
9.2. Régimen de penalidades 19
9.3. Abonos al contratista. Facturación 20
9.4. Recepción y liquidación 21
9.5. Plazo de garantía 21
10. Resolución del contrato 21
10.1. Causas de resolución 21
10.2. Procedimiento 22
11. Protección de datos 22
11.1.Cláusula informativa de protección de datos personales recabados a través del Canal Ético 22
11.2. Información a representantes, trabajadores y personas de contacto 22
12. Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego 23
Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato 25
Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación por lotes 37
Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del valor estimado del contrato 39
Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional 41
Anexo V.- Modelo de aval 42
Anexo VI. - Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas 43
Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC 44
Anexo VIII.- Criterios de adjudicación de evaluación automática 46
Anexo IX.- Modelo de proposición económica 47
Anexo X.- Modificaciones previstas del contrato 49
Anexo XI.- Régimen de penalidades 50
Anexo XII.- Declaración responsable del adjudicatario del contrato sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público 54
Anexo XIII.- Cláusula sobre el uso de IA en contratos con Correos 55
Anexo XIV.- Requisitos de Ciberseguridad 61
Anexo XV. Compromiso de adscripción de personal al contrato declaración responsable 68

La presentación de ofertas supondrá la aceptación incondicionada de la totalidad de las cláusulas y condiciones del presente Pliego, sin salvedad o reserva alguna, sancionándose con la exclusión del procedimiento a los licitadores que introduzcan cualquier condicionante en sus ofertas que altere el régimen establecido.

1. Entidad contratante

Entidad contratante	Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. S.M.E.
Órgano de contratación	Comité de Inversiones
Dirección/Subdirección gestora de la necesidad UGC	Dirección de Tecnología y Transformación Digital Subdirección de Explotación e Infraestructuras UGC28
Perfil de contratante	https://www.correos.com/perfil-contratante/
Dirección de contacto	C/Conde de Peñalver,19 Bis. 28006, Madrid.
Responsable del contrato	Dirección/Subdirección/Área: Dirección de Transformación Digital y Tecnología Subdirección de Explotación e Infraestructuras Área de Gobierno de la Plataforma Híbrida
	Datos de contacto: expdtes.infraestructura-ti@correos.com

2. Objeto del contrato

El objeto del contrato consistirá en la ejecución, en la forma descrita en el Anexo I relativo a sus características técnicas, de las prestaciones que a continuación se describen:

Descripción	Contratación de los servicios profesionales para la administración, optimización y adecuación de la **plataforma OpenText Documentum y CYA HotBackup** o equivalentes, y los de mantenimiento y soporte correspondientes a todo el software de la plataforma conforme requiere la S.E. Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E." (en adelante "Correos"), según los términos y condiciones que se establecen en el mismo.
Código CPV	72267100-0 - Mantenimiento de software de tecnología de la información.
Lotes	☒ NO ☐ SI (Ver Anexo II) Justificación de la no división en lotes: El presente procedimiento de licitación no se divide en lotes. Se justifica según se indica en el artículo 52.3 b) Real Decreto-Ley 3/2020: ***"El hecho de que, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico; o bien que el riesgo para la correcta ejecución del contrato proceda de la naturaleza del objeto del mismo, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones,***

	cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes." En este caso concreto, La no división en lotes se justifica por la **estrecha interdependencia técnica entre la plataforma OpenText Documentum y la solución CYA HotBackup, o equivalentes**. Esta última, es una herramienta específica diseñada exclusivamente para el ecosistema Documentum, o equivalente; por tanto, su gestión conjunta por un único adjudicatario es imprescindible para garantizar la **integridad de los datos** y la correcta ejecución de las copias de seguridad en caliente, evitando riesgos de incompatibilidad sistémica. Asimismo, la unificación del mantenimiento y soporte técnico bajo un mismo contrato asegura una **responsabilidad única** ante incidencias críticas. Fragmentar el servicio comprometería la operatividad del sistema, ya que la resolución de errores en la infraestructura de gestión documental requiere una visión holística y coordinada que solo un soporte centralizado puede ofrecer, cumpliendo así con los criterios de **eficiencia y seguridad** previstos en la normativa de contratación.
¿Se admite oferta integradora (lotes)?	☒ NO ☐ SI (Ver condiciones)

Justificación de la necesidad

La implantación de una solución equivalente que no acredite de forma fehaciente el cumplimiento de los requisitos de equivalencia funcional, técnica, operativa y de interoperabilidad establecidos en el presente Pliego, o que pueda generar incompatibilidades con la arquitectura tecnológica actualmente desplegada en Correos, supondría un riesgo inadmisible para la continuidad de servicios esenciales de la organización. En particular, podría comprometer el correcto funcionamiento de los servicios de gestión de contenido empresarial.

De conformidad con los principios de eficiencia, buena administración y adecuada utilización de los fondos públicos recogidos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, la solución ofertada deberá garantizar que la sustitución o evolución de la plataforma existente no comporte riesgos para la continuidad del servicio, la disponibilidad de los sistemas, la integridad de la información ni la interoperabilidad con los componentes tecnológicos actualmente en explotación. Asimismo, la acreditación de la equivalencia deberá realizarse de forma suficiente y objetiva, correspondiendo al licitador demostrar que la solución propuesta proporciona prestaciones funcionales, técnicas y operativas equivalentes a las requeridas por Correos.

En este sentido, la aceptación de una alternativa tecnológica únicamente podrá producirse cuando quede acreditado que no genera riesgos operativos, degradaciones funcionales ni necesidades de reingeniería que resulten desproporcionadas para la entidad contratante. La eventual necesidad de

modificar aplicaciones, interfaces, procedimientos, integraciones o componentes tecnológicos existentes como consecuencia de la implantación de la solución propuesta se entenderá incluida dentro de las obligaciones contractuales del adjudicatario, teniendo en cuenta que la fecha de disponibilidad operativa será a la fecha del inicio del contrato. En caso de que el adjudicatario no alcance la plena disponibilidad operativa en la fecha prevista para el inicio del contrato, estará obligado a adoptar, cuantas medidas resulten necesarias para garantizar la continuidad ininterrumpida del servicio, incluyendo, en su caso, la subcontratación del adjudicatario saliente o de terceros que permitan asegurar el cumplimiento íntegro de las prestaciones previstas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas. Asimismo, el incumplimiento de esta obligación facultará a Correos para exigir las penalidades que resulten de aplicación y reclamar los daños y perjuicios ocasionados por cualquier interrupción, degradación o afectación de los servicios esenciales de la organización.

Todos los costes directos e indirectos asociados a cualquier migración, adaptación, parametrización, desarrollo, pruebas, puesta en producción, continuidad operativa, soporte transitorio y corrección de incidencias derivadas de la implantación de la solución ofertada serán asumidos íntegramente por el adjudicatario, sin que puedan suponer coste adicional alguno para Correos. El adjudicatario deberá garantizar, bajo su exclusiva responsabilidad, la plena operatividad de los servicios actualmente desplegados durante todo el proceso de transición y durante la vigencia del contrato, manteniendo, como mínimo, los mismos niveles de funcionalidad, disponibilidad, rendimiento, seguridad e interoperabilidad existentes en la fecha de adjudicación.

La falta de acreditación suficiente de dicha equivalencia o la existencia de riesgos relevantes para la continuidad del servicio, la interoperabilidad o la viabilidad técnica de la migración podrán determinar la no aceptación de la solución propuesta, al amparo de lo previsto en los artículos relativos a las prescripciones técnicas y a la correcta definición del objeto contractual de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

3. Duración del contrato

El contrato se ejecutará en los términos, plazos y condiciones temporales que se expresan a continuación:

	Cantidad	Unidad de tiempo	Cómputo
Duración inicial	24	☐ días ☒ meses ☐ años	☐ día siguiente a la formalización del contrato ☐ día siguiente a la comunicación de inicio del contrato por la entidad contratante ☒ la fecha que figure en el contrato

Prorrogable	☐ NO ☒ SI	Nº de prórrogas: 1 Duración máxima de cada prórroga (en meses)	3 meses
En caso de acordarse, la prórroga será obligatoria para el contratista, siempre y cuando se le notifique con dos meses de antelación al vencimiento y siempre que sus características permanezcan inalterables durante el periodo de duración de esta, sin perjuicio de las modificaciones que se puedan introducir de conformidad con lo establecido en los artículos 109 a 112 del RDL 3/2020.			

4. Aspectos económicos

Las cuantías del contrato serán las expresadas a continuación:

Valor estimado del contrato	583.575,09 €	QUINIENTOS OCHENTA Y TRES MIL QUINIENTOS SETENTA Y CINCO EUROS CON NUEVE CÉNTIMOS, conforme al método de cálculo especificado en Anexo III		
Presupuesto base de licitación	622.990,64 € (IVA o impuesto indirecto equivalente incluido)			
Base imponible del presupuesto base de licitación (IVA o impuesto indirecto equivalente excluido)	514.868,30 €	IVA/impuesto equivalente		108.122,34 €
Anualidades (IVA incluido o impuesto indirecto equivalente)	2027	2028	2029	Total
	289.763,09 €	311.921,44 €	21.306,11 €	622.990,64 €

5. Condiciones de participación

Los licitadores deberán cumplir, en el momento de finalizar el plazo de presentación de ofertas, los siguientes requisitos de participación.

Habilitación profesional	No aplica			
Solvencia económica o financiera	☒ Volumen anual de negocios en el ámbito al que se refiere el contrato, referido al mejor ejercicio de los tres últimos, de al menos 259.366,70 €. ☐ Otros: … Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV En el caso de licitación por lotes, el requisito de solvencia se circunscribirá a cada lote			
		LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3
	Porcentaje/Cifra volumen anual negocio.			

	☐ Responsabilidad solidaria de la ejecución del contrato de las entidades que completen la solvencia económica y financiera del licitador
Solvencia técnica o profesional	☒ Haber realizado 2 servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al 70 por ciento de la anualidad media del contrato (181.556,69 euros) ☐ Haber realizado …. servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en los tres últimos años, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior a …… €. ☐ Disponibilidad de los siguientes perfiles relativos al personal: … ☐ Cumplimiento de las medidas de aseguramiento de la calidad durante la ejecución del contrato que a continuación se relacionan: … ☐ Acreditación del cumplimiento de las siguientes medidas de gestión medioambiental: … ☐ Disponibilidad de la siguiente maquinaria, material y equipo técnico: … ☐ Otros: … Sobre la forma de acreditar estos requisitos, ver Anexo IV En el caso de licitación por lotes, el requisito de solvencia se circunscribirá a cada lote
Compromiso de adscripción de medios	☒ Sí. Medios para adscribir: Para garantizar una Administración y Gestión de una Plataforma tan crítica como la que Correos tiene actualmente, se solicita como adscripción de medios los siguientes perfiles profesionales: - **1 Consultor / administrador**: debe disponer de, al menos, las siguientes competencias profesionales.: Formación y Certificación. Al menos, con los siguientes cursos y certificaciones: • Technical Fundamentals • Administration Fundamentals • Partner Support. • **Experiencia de al menos 5 años** en Administración de Plataforma Documentum o equivalente ☐ No.

Se exime a los licitadores de la obligatoriedad de presentar los medios que acrediten su solvencia en el caso de que presenten su inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado.

En dicha inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado deben constar todos los datos relativos a su capacidad, solvencia económica- financiera y técnica o profesional, representación y habilitaciones exigidos en este pliego, haciendo constar, además, que no se hallan incursos en prohibición para contratar, comprometiéndose a poner a disposición del Órgano de Contratación, en cualquier momento, cuando así fuese requerido, la documentación justificativa de las indicadas circunstancias.

6. Licitación del contrato

6.1. Comunicaciones y notificaciones electrónicas

Sin perjuicio de la publicidad que pueda acordarse de determinadas actuaciones las comunicaciones y notificaciones a los licitadores se realizarán a través de la Plataforma de Contratación de Correos (https://pcc.correos.es/licitacion/licitaciones), utilizando para los avisos la dirección de correo electrónico que el licitador hubiera facilitado para su registro en dicha Plataforma.

6.2. Resolución de consultas relacionadas con la licitación

Las dudas o consultas relacionadas con la interpretación del contenido de este Pliego se realizarán obligatoriamente a través de la Plataforma de Contratación de Correos (https://pcc.correos.es/licitacion/licitaciones), siendo éste el único canal mediante el que serán atendidas.

Los licitadores, podrán subir sus preguntas a la Plataforma de Contratación de Correos hasta seis (6) días naturales antes de la finalización del plazo para la presentación de ofertas.

6.3. Envío de ofertas por medios electrónicos

Las ofertas se presentarán en el plazo de 30 días naturales, a contar desde el día siguiente a aquel en que se publique el anuncio de licitación en el perfil de contratante. Los licitadores, a excepción del Procedimiento Especial con un único licitador, deberán presentar obligatoriamente sus ofertas de forma electrónica a través de la Plataforma de Contratación de Correos (https://pcc.correos.es/licitacion/licitaciones) utilizando para ello la "Herramienta de Preparación y Presentación de Ofertas" que desde esa plataforma se pone a su disposición (ver instrucciones y recomendaciones en el Anexo VI).

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición. Tampoco podrá suscribir una proposición en unión temporal con otras empresas si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una UTE. La contravención de este principio dará lugar a la exclusión de todas las presentadas.

6.4. Documentación confidencial

Los licitadores, al tiempo de presentar su oferta, indicarán expresamente qué documentos (o parte de los mismos) o datos, de los incluidos en las ofertas, tienen la consideración de «confidenciales», sin que resulten admisibles las declaraciones genéricas de confidencialidad de todos los documentos o datos de la oferta. La condición de confidencial deberá reflejarse claramente (sobreimpresa, al margen, o de cualquier otra forma claramente identificable) en el propio documento que tenga tal condición, señalando además los motivos que justifican tal consideración. No se considerarán confidenciales documentos o datos que no hayan sido expresamente calificados como tales por los licitadores.

6.5. Procedimiento y criterios de adjudicación

Se propone que la presente contratación se realice según las normas que rigen para el **Procedimiento Abierto**, en base a lo dispuesto en el art. 82 del RDL 3/2020. La elección del procedimiento abierto se justifica en que dicho procedimiento constituye uno de los modos de contratación de carácter ordinario de los establecidos en el RDL 3/2020.

Así, de acuerdo con el artículo 82.1 del RDL 3/2020, *"En los procedimientos abiertos, cualquier operador económico interesado podrá presentar una oferta en respuesta a un anuncio de licitación"*. Por ello, al configurarse este procedimiento como uno de los que permiten a cualquier operador económico interesado presentarse a la licitación, se considera que es el procedimiento más adecuado para garantizar la mayor concurrencia competitiva posible.

☒ Único Criterio de Adjudicación: MEJOR RELACIÓN COSTE-EFICACIA.

Al tratarse de software específico desarrollado por OpenText, las características técnicas, funcionalidades y capacidades de **Documentum**, o equivalente, y el módulo de respaldo **CYA HotBackup,** o equivalente, ya vienen definidas por el fabricante. No existe margen para que los licitadores ofrezcan mejoras técnicas sobre el núcleo del producto que no sean las ya establecidas en el catálogo oficial. Todos los proveedores autorizados (partners) ofrecerán exactamente el mismo producto o nivel de soporte técnico definido por el fabricante. Al ser servicios reglados y productos con especificaciones fijas, no es posible evaluar calidades distintas, son idénticos independientemente de quién los proporcione. En consecuencia, la adjudicación se determinará exclusivamente en función del **precio**, al ser este el único factor de diferenciación competitiva.

Tipología	Criterio	Ponderación
Criterios evaluables mediante formula o automáticamente	Técnico	0%
	Económico	100%

En caso de incurrir en empate entre varias ofertas tras la aplicación de los criterios de adjudicación, se acudirá a lo dispuesto en el artículo 66.11 del Real Decreto Ley 3/2020 de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, relativo a los criterios de desempate.

6.6. Contenido de las ofertas

6.6.1 Sobre 1: documentación administrativa

a) Documento Europeo Único en materia de Contratación (DEUC). Cumplimentado conforme a las indicaciones contenidas en el Anexo VII, firmado por el licitador o su representante.

b) En su caso, compromiso de adscripción de medios, según lo indicado en el apartado 5 Anexo XV.

c) Compromiso de constitución de Unión Temporal de Empresarios (UTE), en su caso. Cuando dos o más empresas acudan a una licitación con el compromiso de constituirse en Unión Temporal, se deberá aportar una declaración indicando los nombres y circunstancias de los empresarios que la suscriban, la participación de cada uno de ellos y que asumen el compromiso de constituirse formalmente en Unión Temporal, caso de resultar adjudicatarios. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las Empresas componentes de la Unión. En estos casos cada una de las empresas deberá presentar su propio Documento Europeo Único en materia de Contratación (DEUC) a que se refiere el apartado a).

d) En su caso, declaración de que la empresa a la que representa pertenece a un grupo empresarial, con indicación de las sociedades que forman parte del mismo

e) Las empresas no españolas deberán aportar declaración de que se somete a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitador.

f) Las empresas de Estados que no sean miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán aportar un informe que acredite su capacidad de obrar, expedido por la Misión Diplomática Permanente u Oficina Consular de España del lugar del domicilio de la empresa, en el que se haga constar, previa acreditación por la empresa, que figuran inscritas en el Registro local profesional, comercial o análogo o, en su defecto que actúan con habitualidad en el tráfico local en el ámbito de las actividades a las que se extiende el objeto del contrato.

6.6.2 Sobre 2: proposición económica y criterios de adjudicación de evaluación automática y/o con arreglo a fórmulas matemáticas

Los criterios de adjudicación de evaluación automática y/o con arreglo a fórmulas serán los establecidos en el Anexo VIII.

La proposición económica se ajustará al modelo que se incluye como Anexo IX.

La documentación que incluya los valores de los criterios de adjudicación cuya evaluación puede realizarse de manera automática deberá presentarse en archivo electrónico, en una o varias carpetas, comprimidas si no es posible por tamaño, con el nombre “SOBRE 2. OFERTA ECONÓMICA”, en archivo ejecutable con formatos *.pdf).

Sin perjuicio de la posibilidad de solicitar la pertinente aclaración de ofertas, no se aceptarán aquellas que tengan omisiones o errores que impidan conocer claramente sus términos esenciales.

CORREOS se reserva el derecho de solicitar las aclaraciones que estime oportunas al respecto durante el proceso de valoración de ofertas.

7. Adjudicación y perfección del contrato

7.1. Procedimiento de apertura de sobres y valoración de ofertas

Una vez concluido el plazo de presentación de ofertas, se procederá a la apertura de la documentación administrativa presentada por los licitadores, verificándose que constan los documentos requeridos, o en caso contrario, procediendo a solicitar su subsanación para que el licitador presente la documentación requerida en el plazo de 3 días naturales.

En su caso, técnicamente las ofertas presentadas se considerarán aptas o no, en virtud de que cumplan con todos los requisitos exigidos en el presente pliego. La evaluación de las ofertas se realizará en acto interno, pudiendo desecharse las ofertas técnicamente inadecuadas o que no garanticen

adecuadamente con su oferta la correcta ejecución del contrato.

La evaluación de las ofertas conforme a los criterios cuantificables mediante la mera aplicación de fórmulas se realizará tras efectuar previamente la de aquellos otros criterios en que no concurra esta circunstancia

Una vez valoradas las ofertas, se remitirá al órgano de contratación la correspondiente propuesta de clasificación y de adjudicación, en la que figurarán ordenadas las ofertas de forma decreciente, incluyendo la puntuación otorgada a cada una en aplicación de los criterios de adjudicación e identificando la mejor oferta puntuada.

Para la evaluación de las ofertas se analizará la documentación entregada por los licitadores y, en general, todo aquello que sirva para un mejor conocimiento de las ofertas presentadas.

7.2. Ofertas anormalmente bajas

Para la identificación de ofertas anormalmente bajas se atenderá a los siguientes parámetros:

☒	Se considerará que una proposición económica es anormalmente baja cuando incluya un porcentaje de baja que, respecto de la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las ofertas admitidas, o del presupuesto de licitación en caso de licitador único, exceda de diez unidades porcentuales.

En los casos en que se identifique una oferta anormalmente baja se solicitará al licitador su justificación por escrito de forma razonada y detallada, en un plazo de 5 días hábiles. Si transcurrido este plazo no se hubieran recibido dichas justificaciones, se entenderá que la empresa licitadora ha retirado su oferta.

A la vista de la justificación de la oferta, la entidad contratante decidirá sobre su aceptación o rechazo. En el caso de rechazarse, se propondrá la adjudicación en favor del siguiente mejor, sin realizar una nueva clasificación.

En el caso de que una de las ofertas consideradas *a priori* como anormalmente bajas resulte adjudicataria el licitador deberá constituir una garantía complementaria si así se hubiera contemplado.

7.3. Documentación para presentar por el propuesto como adjudicatario

Al licitador que haya presentado la mejor oferta se le requerirá para que en el plazo de 10 días hábiles a contar desde el siguiente a aquel en el que haya recibido el requerimiento, presente la siguiente documentación original o copias compulsadas:

☒	Los que acrediten la personalidad del empresario y su ámbito de actividad.
☒	Los que acrediten la representación.
☐	En el caso de contratos reservados, documentación que acredite oficialmente su condición como entidad que le faculta para resultar adjudicataria del contrato reservado.
☐	Los que acrediten disponer de la habilitación empresarial o profesional para la realización de la prestación objeto de contrato.
☒	Documentos que acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional por los medios que se especifiquen en el Anexo IV. La acreditación de la solvencia mediante medios externos exigirá demostrar que para la ejecución del contrato dispone efectivamente de esos medios mediante la exhibición del correspondiente documento de compromiso de disposición,
☒	Acreditación de la inexistencia de deudas tributarias y con la Seguridad Social, mediante la presentación de los correspondientes certificados emitidos por los

	organismos competentes.
☒	Los que acrediten la efectiva disposición de los medios que se exijan adscribir a la ejecución o, en su caso, se hubiesen comprometido a dedicar a la ejecución del contrato
☒	Cuando se ejerzan actividades sujetas al Impuesto sobre Actividades Económicas: Alta, referida al ejercicio corriente, o último recibo, junto con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado Impuesto o, en su caso, declaración responsable de encontrarse exento.
☒	Resguardo de constitución de la garantía definitiva y, en su caso, provisional.
☐	Declaración responsable sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público o certificación de su Registro del Plan en el REGCON, en el supuesto de empresas con más de 50 trabajadores.

En los supuestos en que la propuesta de adjudicación de un contrato recaiga sobre una unión de empresarios o sobre una agrupación de estos con el compromiso de constituir una sociedad, el plazo para presentar la documentación será de veinte días hábiles.

De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado por causas imputables al contratista, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta. En tal supuesto, se procederá a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

Una vez presentada la documentación, se verificará que el propuesto como adjudicatario cumple los requisitos de participación exigidos.

7.4. Adjudicación del contrato

Una vez adoptado, el acuerdo de adjudicación se notificará al adjudicatario y al resto de los licitadores, y se publicará en el perfil de contratante.

7.5. Perfección del contrato

El contrato se perfeccionará con su formalización por escrito, que no podrá realizarse hasta transcurridos quince días hábiles desde que se remita la notificación de la adjudicación al licitador que hubiere realizado la mejor oferta y al resto de licitadores. Transcurrido dicho plazo se requerirá al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a cinco días naturales, a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento.

Si se tratara de una UTE, su representante deberá presentar ante el órgano de contratación la escritura pública de su constitución, CIF asignado y nombramiento de representante con poder suficiente.

Cuando por causas imputables al adjudicatario no se hubiese formalizado el contrato dentro del plazo indicado, el contrato se adjudicará al siguiente licitador por el orden en que hubieran quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación establecida para los propuestos como adjudicatarios.

Si el adjudicatario desea que el contrato se formalice en documento público podrá solicitarlo corriendo con los gastos que se deriven de ello y facilitando una copia de la escritura a la entidad

contratante.

La formalización de los contratos deberá asimismo publicarse en el perfil de contratante y en el Diario Oficial de la Unión Europea.

7.6. Constitución de garantías

<table>
<tr><td colspan="4">RÉGIMEN DE GARANTÍAS</td></tr>
<tr><td>Constitución de garantía provisional</td><td>☒ NO ☐ SI</td><td colspan="2">☐ 3% del presupuesto base de licitación, IVA excluido.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Constitución de garantía definitiva</td><td rowspan="2">☒ 5% del importe de adjudicación del contrato o el lote o lotes adjudicados, IVA excluido.</td><td colspan="2">Si el licitador la constituye mediante aval, deberá utilizar el modelo incluido como Anexo V. Si utiliza otro medio, consultará las condiciones que debe reflejar el documento de constitución con la entidad contratante.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Además de por la correcta ejecución del contrato, la garantía definitiva responderá de los daños y perjuicios que se ocasionen a la entidad contratante y de los gastos que puedan derivarse de las reclamaciones fehacientes de cumplimiento o ejecución de las garantías, así como por los restantes conceptos indicados en el artículo 110 de la LCSP.</td></tr>
<tr><td>Constitución de garantía complementaria</td><td>☐ NO ☒ SI</td><td>Importe</td><td>☒ 5% sobre el importe de adjudicación (en caso de oferta temeraria). (IVA excluido)</td></tr>
<tr><td colspan="4">Cuando varíe el importe del contrato por cualquier causa, el contratista vendrá obligado a ajustar el importe de las garantías constituidas en la proporción que corresponda en al plazo de 10 días hábiles desde que se le notifique la causa determinante de la variación del importe del contrato. De no cumplirse este requisito por causas imputables al contratista en el plazo establecido, la entidad contratante podrá resolver el contrato, con pérdida de la garantía que tuviera constituida el contratista.
En el caso de que se impongan penalidades al contratista y deban hacerse efectivas contra la garantía definitiva constituida, el adjudicatario quedará obligado a reponer esta garantía en los diez días hábiles siguientes a que se comunique la ejecución de la garantía inicial.</td></tr>
</table>

La empresa adjudicataria deberá depositar la correspondiente garantía definitiva a favor del órgano de contratación que haya promovido la licitación. En el caso de que una de las ofertas consideradas a priori como anormalmente bajas resulte adjudicataria, el licitador deberá constituir una garantía complementaria.

El contratista dispondrá de 10 días hábiles para la constitución de la garantía definitiva y, cuando corresponda, complementaria.

Al licitador que presente la mejor oferta le será requerido el resguardo de la garantía definitiva procedente con carácter previo a la adjudicación del contrato.

En caso de no constituir la garantía definitiva en el plazo señalado al efecto, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta y se procederá a la adjudicación del licitador siguiente por el orden en que hayan quedado clasificado las ofertas.

8. Ejecución del contrato

8.1. Obligaciones del adjudicatario

8.1.1. Obligaciones en materia fiscal, laboral y medioambiental

Serán de cuenta del contratista todos los tributos de cualquier índole que graven las operaciones necesarias para la ejecución del contrato y cualquier otra que resulte de aplicación según las disposiciones vigentes. En este sentido, tanto en las ofertas que formulen los licitadores como en las propuestas de adjudicación, se entenderán comprendidos, a todos los efectos, los tributos de cualquier índole que graven los diversos conceptos, excepto el Impuesto sobre el Valor Añadido, que será repercutido como partida independiente de acuerdo con la legislación vigente.

El adjudicatario del contrato cumplirá con las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación. El personal que el adjudicatario deba contratar para atender sus obligaciones dependerá exclusivamente de este, sin que a la extinción del contrato pueda producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos como personal de la entidad contratante.

Para la ejecución de este contrato:

☒ NO procede subrogación de trabajadores
☐ SI procede la subrogación de trabajadores

En el caso de que, debido a actuaciones u omisiones de la empresa, de sus contratistas o subcontratistas, la entidad contratante fuese sancionada por incumplimientos de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social, de integración social de personas con discapacidad, de prevención de riesgos laborales, de protección del medio ambiente o cualesquiera otra que resulten de aplicación en ejecución del contrato, bien en exclusiva o con carácter solidario, el adjudicatario abonará a la entidad contratante la cantidad que resulte de dicha sanción, al primer requerimiento, y sin perjuicio de las acciones legales que posteriormente le pudieran corresponder.

8.2. Obligaciones relativas a la gestión de permisos, licencias y autorizaciones

El contratista estará obligado, salvo que el órgano de contratación decida encargarse directamente y así se lo haga saber de forma expresa, a gestionar los permisos, licencias y autorizaciones establecidas en las ordenanzas municipales y en las normas de cualquier otro organismo público o privado que sean necesarias para el inicio y ejecución del servicio, solicitando de la entidad contratante los documentos que para ello sean necesarios.

8.3. Obligaciones del adjudicatario en materia de protección de datos

El desarrollo del servicio objeto de licitación no requiriere ni de una comunicación de datos, ni de un acceso por parte del adjudicatario a los datos de carácter personal bajo la responsabilidad de la entidad contratante, el adjudicatario se compromete a:

- Evitar todo acceso a datos, informando expresamente a sus trabajadores y profesionales de que el mismo se encuentra prohibido.

- En caso de acceso accidental o simple visionado por necesidad de acceso a las instalaciones: i) Guardar la más estricta confidencialidad y secreto sobre los datos accedidos; II) Adoptar las medidas oportunas para evitar su reiteración; III) Proceder a la inmediata destrucción de las copias accidentales que se hayan podido realizar.

En caso de incumplimiento: Responder de los daños y perjuicios que pudiesen ocasionarse y, en especial, de las sanciones que les pudiera imponer la Agencia Española de Protección de Datos o cualquier otro órgano competente ya sea español o europeo, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato

No obstante, lo anterior, cuando el servicio objeto de licitación, sí requiera una comunicación de datos entre las Partes o cualquiera de las Partes debiera tener acceso a los datos de carácter personal titularidad de la entidad contratante o del adjudicatario, éstos se comprometen a la firma de un documento, que cumpla con las exigencias previstas en la normativa de protección de datos vigente.

8.3.1. Aceptación y adhesión a las políticas de prevención de imputaciones delictivas

La empresa adjudicataria vendrá obligada a contar con una política propia de prevención de imputaciones delictivas similar a la establecida por la entidad contratante, o directamente adherirse a los procedimientos y políticas internas implantados por la misma. A estos efectos, la empresa adjudicataria podrá consultar el Código General de Conducta para el correcto cumplimiento del mismo que aparece en el documento "programa de prevención de riesgos penales" accesible a través de la web Codigo-General-de-Conducta.pdf

8.3.2. Evaluación de proveedores

Durante la ejecución del contrato se realizará una evaluación continua del proveedor en materia de cumplimiento de las condiciones del contrato.

8.3.3. Obligaciones esenciales del contrato

Tendrán la consideración de obligaciones esenciales del contrato, cuyo incumplimiento constituirá, en todo caso, causa de resolución, las siguientes:

☐	Mantenimiento de adscripción de medios personales o materiales
☒	Condiciones especiales de ejecución del contrato
☐	Aspectos que se hayan considerado como criterios de adjudicación
☐	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales
☒	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento "programa de prevención de riesgos penales" accesible a través de la web Codigo-General-de-Conducta.pdf
☒	El sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP.

El cumplimiento de dichas condiciones será exigible durante la vida del contrato, el control que Correos ejercerá para velar por ese cumplimiento será el siguiente:

Condición esencial	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Condición especial de ejecución: Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100.	Evaluación anual.	A través de registro de empleados.
Sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.	Se deben realizar auditorías y controles semestrales para asegurar el cumplimiento continuo	Los proveedores deben proporcionar la presentación de documentación que respalde el cumplimiento de las obligaciones legales, como políticas de privacidad, registros de tratamiento de datos, informes de auditoría.
Cumplimiento Políticas de Prevención	Evaluación semestral.	Informes de cumplimiento y simulaciones de riesgos.

No obstante, en cualquier momento durante la vida del contrato, Correos podrá exigir al adjudicatario el cumplimiento de dichas condiciones.

8.3.4. Condiciones especiales de ejecución

Tendrán la consideración de condiciones especiales de ejecución, cuyo incumplimiento dará lugar a la imposición de la penalidad que corresponda, en los casos en que no proceda la resolución del contrato, las siguientes:

☐	Cumplimiento del régimen y plazos de pagos a los subcontratistas o suministradores establecido en la normativa sobre lucha contra la morosidad en operaciones comerciales
☐	El cumplimiento de las políticas de prevención de imputaciones delictivas y los códigos de conducta establecidos por el contratista, que en todo caso resultarán similares a los recogidos en el documento “programa de prevención de riesgos penales” accesible a través de la web de Codigo-General-de-Conducta.pdf
☐	La suscripción de un seguro de responsabilidad civil por los daños que pueda causar el contratista, su personal, subcontratistas o proveedores, por un importe mínimo de …euros.
☐	Establecimiento de un plan de formación para los empleados adscritos a la ejecución del contrato en materias relacionadas con: ☐ Prevención de riesgos laborales específicos en el marco del servicio a prestar ☐ Otro ……
☐	Establecimiento de un sistema de gestión diferenciada para los residuos que pueda generar la prestación del servicio.
☐	Establecimiento de medidas que garanticen la igualdad de trato y no discriminación, así como la inclusión de miembros de grupos vulnerables.

☒	Condición de carácter social: El adjudicatario deberá mantener una tasa de estabilidad de, al menos, el 80% del personal adscrito al contrato durante su vigencia, salvo causas justificadas.

El cumplimiento de dichas condiciones será exigible durante la vida del contrato, el control que Correos ejercerá para velar por ese cumplimiento será el siguiente:

Condición especial	Frecuencia	Forma de acreditación del cumplimiento
Emplear en la ejecución del contrato un porcentaje de trabajadores fijos igual o superior al 20 por 100.	Evaluación anual.	A través de registro de empleados.

No obstante, en cualquier momento durante la vida del contrato, Correos podrá exigir al adjudicatario el cumplimiento de dichas condiciones.

Todas las condiciones especiales de ejecución que formen parte del contrato serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que participen de la ejecución del mismo, respondiendo el contratista principal en caso de incumplimiento por parte de aquellos.

8.3.5. Régimen de confidencialidad

El contratista, así como todas las personas que intervengan en la ejecución del contrato (incluidos subcontratistas y proveedores), estarán sujetos al deber de confidencialidad al que se refiere el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 en relación con el tratamiento de datos personales.

Igualmente deberán respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le indique por el responsable del contrato, se hubiese dado el referido carácter en los pliegos de condiciones o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal, obligación que se mantendrá durante un plazo de cinco años desde el conocimiento de la información, salvo que se establezca un plazo mayor.

8.4. Modificaciones del contrato

En el presente contrato

☐ NO están previstas modificaciones.
☒ SÍ se han previsto la posibilidad de acordar modificaciones en los supuestos descritos en el Anexo X)

Además, se prevé la posibilidad de acudir a lo dispuesto en el artículo 111 del RD, respecto de las modificaciones no previstas en el presente Pliego.

8.5. Cesión y Subcontratación

8.5.1. Cesión del contrato

Para que los contratistas puedan ceder sus derechos y obligaciones a terceros será necesario el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Autorización expresa y previa del órgano de contratación.

- Que el cedente tenga ejecutado al menos un 20 por 100 del importe del contrato.
- Que el cesionario tenga capacidad para contratar con la Administración y la solvencia que resulte exigible en función de la fase de ejecución del contrato, debiendo estar debidamente clasificado si tal requisito ha sido exigido al cedente, y no estar incurso en una causa de prohibición de contratar.
- Que la cesión se formalice, entre el adjudicatario y el cesionario, en escritura pública.

8.5.2. Régimen de subcontratación

Subcontratación permitida:

☐ NO ☒ SI

El contratista podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación bajo las siguientes condiciones:

- Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.
- El adjudicatario comunicará su intención de celebrar subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad, datos de contacto y representante o representantes legales del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de este para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia, y acreditando que el mismo no se encuentra incurso en causa de prohibición de contratar. Cualquier cambio respecto de los subcontratos que se produzca durante la ejecución del contrato deberá ser comunicado también a la entidad contratante.

No obstante, lo anterior y en atención a su consideración como “tareas críticas” debidamente justificadas, no podrán ser objeto de subcontratación las siguientes prestaciones:

☒	El adjudicatario deberá ejecutar directamente, sin posibilidad de subcontratación, las siguientes actividades: • Administración funcional y técnica de la plataforma. • Gestión de usuarios, perfiles, roles y permisos de acceso. • Operación de los mecanismos de seguridad, autenticación y control de accesos. • Gestión de la información clasificada o que contenga datos personales de clientes, empleados o terceros. • Definición e implantación de políticas de conservación, archivo y eliminación documental. • Gestión de incidencias críticas de seguridad y continuidad del servicio. • Ejecución de cambios sobre la arquitectura, configuración y parametrización de la plataforma. • Administración de copias de seguridad, recuperación ante desastres y procedimientos de contingencia. • Garantía de integridad, disponibilidad y trazabilidad de los documentos almacenados. • Interlocución técnica y funcional con Correos para aspectos estratégicos y de gobierno del servicio.

	Esta limitación se justifica porque dichas actividades requieren acceso privilegiado a la plataforma corporativa de gestión documental de Correos y a información especialmente sensible, incluyendo datos personales y documentación de carácter estratégico. Asimismo, tienen un impacto directo en la seguridad de la información, la integridad de los documentos, el cumplimiento normativo y la continuidad del servicio, por lo que resulta necesario que sean ejecutadas directamente por el contratista principal para garantizar un control efectivo sobre los recursos y las obligaciones de seguridad asociadas al contrato.

9. Cumplimiento del contrato

9.1. Responsable del contrato. Representante del contratista

El órgano de contratación designará un responsable del contrato con facultades de supervisión y capacidad para dictar instrucciones sobre la ejecución del contrato y para aprobar la recepción del contrato. El responsable del contrato podrá apoyarse en otras unidades para realizar el seguimiento de la ejecución del servicio.

Por su parte, el adjudicatario designará a su propio representante y lo comunicará al responsable del contrato. Este será el único interlocutor válido con la entidad contratante en la fase de ejecución y período de garantía.

9.2. Régimen de penalidades

El régimen de penalidades aplicable en caso de incumplimiento de obligaciones establecidas en este pliego será el descrito en el Anexo XI. Los procedimientos para la imposición de penalidades deberán iniciarse antes de la aprobación acta de conformidad con el servicio prestado, y su tramitación no se demorará más allá de un mes en caso de infracciones leves, tres meses, en caso de infracciones graves, o seis meses, en caso de infracciones muy graves.

Las cuantías de cada una de las penalidades impuestas no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por ciento del precio del contrato.

Las penalidades por incumplimientos leves y graves se impondrán por acuerdo del responsable del contrato, y por los muy graves, del órgano de contratación, adoptado a propuesta del responsable del contrato, dando audiencia al contratista con carácter previo.

Para la imposición de penalidades se deberá observar su adecuación a la gravedad y perjuicio que supone para la entidad contratante el hecho constitutivo de penalidad. La graduación de la penalidad considerará especialmente los siguientes criterios:

a) El grado de culpabilidad o la existencia de intencionalidad.
b) La continuidad o persistencia en la conducta que da lugar al incumplimiento.
c) La naturaleza de los perjuicios causados.
d) La reincidencia, por sucederse en el término de un año más de un incumplimiento de la misma naturaleza, que hubiese sido penalizado con anterioridad.

El importe de las penalidades se hará efectivo mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de los mencionados pagos.

El pago de las penalizaciones no sustituirá al resarcimiento de daños y perjuicios por incumplimiento del adjudicatario, ni eximirá de cumplir con las obligaciones contractuales, pudiendo exigirse,

conjuntamente el cumplimiento de dichas obligaciones y la satisfacción de las penas pecuniarias estipuladas que se imputarán a factura y/o fianza, sin perjuicio de poder optar por la resolución del contrato y la reclamación de daños y perjuicios al adjudicatario.

9.3. Abonos al contratista. Facturación

La **facturación** del mantenimiento y soporte software se realizará al inicio de la primera y segunda anualidad y el servicio profesional (bolsa de horas) se realizará mensual, según consumo. Para el pago de facturas giradas por el adjudicatario, la entidad contratante utilizará los siguientes medios de pago:

- Transferencia bancaria. Correos ordenará la transferencia para el pago de la factura en los 60 días naturales siguientes a la fecha de su recepción, coincidente con el calendario de pagos de la entidad contratante.
- Confirming. La entidad contratante dispone del servicio de confirming con entidades financieras que facilita al adjudicatario el anticipo del importe de sus facturas. En ningún caso se considerará como medio de pago el uso de servicios de factoring, cesiones de crédito o cualquier otro de similar naturaleza, sin perjuicio de la utilización del servicio de confirming de la entidad contratante.

En caso de que el adjudicatario no estuviera interesado en el anticipo de sus facturas, el importe de las mismas se abonaría mediante transferencia bancaria en los 60 días naturales siguientes a la fecha de su recepción, coincidente con el calendario de pagos de la entidad contratante.

Las facturas contendrán la información establecida en la normativa que resulte de aplicación, y se tramitarán por vía electrónica con arreglo a las siguientes especificaciones y formato:

- Se requiere que el proveedor adjudicatario del contrato gestione la facturación del mismo mediante factura electrónica en el formato factura que determine la entidad contratante (actualmente es 3.2) y a través de la plataforma se le indique (actualmente se utiliza la VAN de EDICOM (EDIWIN), para la recepción y envío de facturas).
- Como campos específicos de Correos, como mínimo se proporcionarán los siguientes:

Campo		Facturae 3.2
Expediente		
Lote		
Grupo Gestor		Facturae/Parties/BuyerParty/AdministrativeCentres/AdministrativeCentre/CentreCode
Descripción de la operación		Facturae/Invoices/Invoice/AdditionalData/InvoiceAdditionalInformation
Fecha de la operación		Facturae/Invoices/Invoice/InvoiceIssueData/OperationDate
Grupo Gestor		Facturae/Parties/BuyerParty/AdministrativeCentres/AdministrativeCentre/CentreCode (RoleTypeCode 02)
Nº línea del pedido		Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/SequenceNumber
Referencia legal		Facturae/Invoices/Invoice/Items/InvoiceLine/AdditionalLineItemInformation

La entidad contratante tendrá derecho a retener y compensar las cantidades pendientes de pago al proveedor, en la cuantía que éste, a su vez, adeude a la propia entidad contratante o a cualesquiera de las sociedades del Grupo al que pertenece.

El sistema de facturación aplicable, así como el desglose económico, la periodicidad de facturación, quedará recogido en el anexo correspondiente al Modelo de Proposición Económica del presente pliego, ver Anexo X.

9.4. Recepción y liquidación

El contratista deberá prestar el servicio dentro del plazo estipulado, efectuándose por el responsable del contrato un examen de la prestación realizada antes de darla por recibida. El responsable del contrato podrá solicitar, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados.

La recepción, total o parcial, se consignará en un documento en el que se detallarán las condiciones de recepción. Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, el responsable del contrato podrá optar por exigir el cumplimiento íntegro de lo contratado o por rechazar la misma quedando liberada la entidad contratante de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

Aprobadas la recepción y liquidación del contrato, así como, transcurrido el plazo de garantía (si existiese), se procederá, si se han cumplido todas las obligaciones incluidas en el contrato, a cancelar la garantía dentro del plazo de tres meses, contados a partir de la fecha de la indicada liquidación o finalización del plazo de garantía.

9.5. Plazo de garantía

☐ SIN PLAZO DE GARANTÍA.
☒ GENERAL, de tres meses desde la recepción de conformidad del servicio.
☐ ESPECÍFICO, de …. meses desde la recepción de conformidad del servicio.

Transcurrido dicho plazo sin que la entidad contratante haya formalizado ningún reparo, el contratista quedará relevado de toda responsabilidad por razón de la prestación efectuada, procediéndose a la devolución o cancelación de la garantía definitiva.

10. Resolución del contrato

10.1. Causas de resolución

Serán causa de resolución del contrato:

☒	Las previstas en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
☒	El incumplimiento de obligaciones calificadas expresamente como «esenciales» en este Pliego, de acuerdo con lo establecido en el apartado 8.1.5.
☒	Cuando teniendo que llevar a cabo una modificación en el mismo que, no estando prevista en el pliego, no concurrieran las circunstancias establecidas en el artículo 111 del Real Decreto Ley 3/2020 de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

☒	La imposición de penalidades por demora en la ejecución, cada vez que alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, IVA excluido,
☒	El cumplimiento defectuoso de la prestación, cuando afecte a más del 20% de dicha prestación.
☒	El incumplimiento por el contratista de los plazos de pago a sus proveedores o subcontratistas
☒	La falta de renovación o prórroga de la Póliza de seguro de responsabilidad civil, en los casos en que fuera exigible o lo hubiera ofrecido el adjudicatario.
☒	El desistimiento de la ejecución del servicio por la entidad contratante por circunstancias sobrevenidas, aun cuando se hubiera comenzado dicha ejecución.
☒	La subcontratación realizada habiendo incumplido la obligación de notificar tal intención de subcontratar al órgano de contratación, en favor de un subcontratista que no cumpla los requisitos de capacidad y ello de conformidad con lo establecido en el artículo 107 RD 3/2020.
☒	Incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, de modo que se frustre el objeto del contrato.

10.2. Procedimiento

La resolución del contrato se acordará por el órgano de contratación, adoptado a propuesta del responsable del contrato, sobre la que se dará audiencia al contratista por plazo no inferior a diez días hábiles.

11. Protección de datos

11.1. Cláusula informativa de protección de datos personales recabados a través del Canal Ético

En cumplimiento con lo establecido en la Ley de Protección del Informante (Ley 2/2023, de 20 de febrero) le informamos de que sus datos personales, de cualquier categoría, o los datos personales de sus empleados y/o representantes pueden ser comunicados a Correos con motivo de la interposición de una comunicación en la que sea parte, en cuyo caso sus datos se habrán obtenido a través del Canal Ético y serán tratados con la finalidad de gestionar las comunicaciones recibidas por Correos. Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación al tratamiento o portabilidad en:

Para Correos:

- Dirección Postal: Conde De Peñalver 19, 28006, Madrid
- Correo Electrónico: derechos.protecciondatos.correos@correos.com

Puede consultar más información en la **Política de Protección de Datos del Canal Ético para Clientes y Proveedores.**

11.2. Información a representantes, trabajadores y personas de contacto

Los datos de carácter personal de las personas de contacto de los licitantes y, en su caso, de sus trabajadores serán tratados por la entidad contratante con la finalidad de gestionar su participación en la presente contratación, y en caso de resultar adjudicatario del contrato, con la finalidad de gestionar la relación contractual que se formalice entre las partes, siendo la base legitimadora del tratamiento la ejecución del contrato y el cumplimiento de la normativa de aplicación. En este sentido, le informamos que los datos facilitados no se cederán a terceros, salvo obligación legal.

Estos datos se conservarán hasta que se produzca la adjudicación del contrato y, en caso de resultar adjudicatario, durante la realización del servicio. Transcurrido este período se procederá a su bloqueo y, prescritas las acciones derivadas, a su eliminación.

Los interesados podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación al tratamiento y portabilidad, mediante comunicación a las siguientes direcciones:

Para Correos:

- Dirección Postal: Conde De Peñalver 19, 28006, Madrid
- Correo Electrónico: derechos.protecciondatos.correos@correos.com

Asimismo, podrán ponerse en contacto con el delegado de protección de datos en la dirección: dpdgrupocorreos@correos.com o presentar una reclamación ante la autoridad de control (en España, la AEPD) en caso de que considere infringidos sus derechos.

El licitante se compromete expresamente a informar a sus trabajadores y resto de personas de contacto de los términos de la presente clausula manteniendo indemne a la entidad contratante.

En lo que respecta al tratamiento de datos personales que pudiera derivar de la prestación del servicio, los licitadores y la entidad contratante acuerdan someterse de manera expresa a la normativa vigente en materia de protección de datos en España y, en particular, al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos o "RGPD") y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales ("LOPDGDD").

Este acuerdo ostenta el carácter de obligación esencial, por lo que su incumplimiento, por cualquiera de las partes, facultará a la otra parte a resolver el contrato y, en su caso, reclamar la indemnización por daños y perjuicios a que pudiera haber lugar.

12. Régimen jurídico del contrato y reclamaciones contra este pliego

El contrato se regirá, en cuanto a su preparación y adjudicación, por lo dispuesto en el presente Pliego y en el Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la UE en el ámbito de la contratación pública, así como en la Directiva 2014/25/UE de 26 de febrero de 2014, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales.

Las disposiciones de este pliego relativas a la modificación del contrato y las condiciones de subcontratación, resolución y especiales de ejecución se ajustarán igualmente a la normativa señalada. El resto de las cuestiones relativas a los efectos, cumplimiento y extinción del contrato se regirán por lo previsto en la documentación que revista carácter contractual y por el Derecho Privado.

A esos efectos, tendrán carácter contractual, a todos los efectos, con el siguiente orden de prelación, los siguientes documentos:

☒	El presente Pliego de condiciones administrativas y técnicas particulares, así como todos sus Anexos
☒	Contrato formalizado entre las partes.
☒	Los proyectos o programas de trabajo que se hubiera presentado el adjudicatario
☒	La totalidad de la oferta presentada por el adjudicatario.

El presente pliego podrá ser objeto de reclamación, conforme a lo dispuesto en los artículos 119 y siguientes del Real Decreto Ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales, en el plazo de quince días hábiles a contar desde la publicación del anuncio de licitación en el perfil de contratante de la entidad.

Madrid, 3 de noviembre de 2026

LA JEFA DEL ÁREA DE GOBIERNO DE LA PLATAFORMA HIBRIDA

CRESPO ROMERO VERONICA - 53421611V
Firmado digitalmente por CRESPO ROMERO VERONICA - 53421611V
Fecha: 2026.11.03 16:05:55 +01'00'

FDO.: VERÓNICA CRESPO ROMERO

CONFORME:
EL SUBDIRECTOR DE EXPLOTACION E INFRAESTRUCTURAS

LOPEZ LIMON DANIEL - 50728751C
Firmado digitalmente por LOPEZ LIMON DANIEL - 50728751C
Fecha: 2026.11.03 16:01:54 +01'00'

FDO.: DANIEL LÓPEZ LIMÓN

VºBº:
LA DIRECTORA DE TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Firmado digitalmente por: TARRERO MARTOS, CRISTINA
Fecha: 2026.11.03 18:20:05 +01'00'

FDO.: CRISTINA TARRERO MARTOS

Anexo I.- Características técnicas específicas del contrato

Se precisa seguir disponiendo de la **plataforma OpenText Documentum y de CYA HotBackup**, o equivalentes, junto con los servicios necesarios de mantenimiento y soporte:

El adjudicatario proporcionará los servicios que a continuación se detallan:

A. Bolsa de horas: dedicadas a la administración, optimización y adecuación de la plataforma en base a requisitos técnicos y de negocio.

B. Mantenimiento y soporte de la Plataforma Documentum o equivalente.

El catálogo de productos a mantener y soportar es el siguiente:

Cantidad	Licencias DOCUMENTUM
1	1000005206 DCTM ARCHIVE SERVICES FOR SAP
850	1000051667 Documentum Content Services for SAP Solutions
1	ExternalUsersPubSect10KResidentUsrs=UA Maintenance Instance ID 156185582 ASP Support
25000	DOCUMENTUM EXTERNAL USER - 25000UP Maintenance Instance ID 133006649 ASP Support
450	CONTENT SERVER ST Maintenance Instance ID 23744550
850	CONTENTSERVICESFORSAPST Maintenance Instance ID 66953114
1	ARCHIVE SERVICES FOR SAP Maintenance Instance ID 79186584
20	Documentum Platform 1-50=UA Maintenance Instance ID 156185587 ASP Support
1	CONTENT SVCS FOR SAP SVR AGENT Maintenance Instance ID 66953102 ASP Support
5	DOCUMENTUM ADMINISTRATOR ST Maintenance Instance ID 66953104 ASP Support
1	DCTM ARCHIVE SERVICES FOR SAP Solutions=IA Maintenance
20	Documentum Platform Extensions 1-50=UA Maintenance Instance ID 156185581 ASP Support
20	DOCUMENTUM CUSTOM CLIENT (1-50) Maintenance Instance ID 156185584 ASP Support
28	Documentum Platform Ext=UA Maintenance Instance ID 174325970 ASP Support
1	Documentum Protect Anytime ASP Support

C. Mantenimiento y soporte del Software CYA HotBackup o equivalente

El catálogo de productos a mantener y soportar es el siguiente:

Cantidad	Licencias CYA HotBackup
7	SEL CYA HOTBackup DCTM Repository Lic Maintenance (producción)
7	SEL CYA HOTBackup DCTM Repository Lic Maintenance (pre-producción)
7	SEL CYA HOTBackup DCTM Repository Lic Maintenance (Desarrollo)
2	SEL CYA HOTBackup Server for Development Maintenance (pre-producción)
2	SEL CYA HOTBackup Server for Development Maintenance (Desarrollo)
2	SEL CYA HOTBackup Server Maintenance (producción)

Servicios de Mantenimiento y Soporte

El adjudicatario debe proporcionar el mantenimiento y soporte de las licencias software indicadas anteriormente correspondientes al gestor documental, incluyendo las propias de la solución de archivado y respaldo instaladas en Correos.

Dicho mantenimiento dará derecho a Correos a todo tipo de mejoras de las soluciones de archivado y respaldo, así como las propias al gestor DOCUMENTUM, o equivalente, referenciadas en este expediente, tanto a nuevas releases, como nuevas versiones.

Más concretamente, el servicio de mantenimiento deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

- **Información acerca de las nuevas versiones** que se liberen al mercado (características y mejoras funcionales), incluyendo la evaluación y el diagnóstico del posible impacto que las mismas puedan tener sobre los sistemas y aplicaciones de Correos, así como la asistencia a Correos para neutralizar estos impactos.
- **Actualización de las versiones** de las licencias disponibles.

Soporte técnico de primer y segundo nivel:

El adjudicatario proporcionará a Correos un servicio de **soporte técnico 24x7** contemplado en programa de soporte **OpenText Prime Protect**, o equivalente, que asegure la eficaz resolución de todo tipo de incidencias que pudieran surgir con los productos referenciados en el presente expediente.

Cuando se produzca una incidencia critica un representante del soporte responderá en menos de 1 hora para iniciar el triaje y la mitigación inmediata. El representante de soporte atenderá el problema, proporcionando una solución o medida provisional recomendada para que sea implementada por el equipo del cliente. El personal del soporte estará en alerta y siempre disponibles (24 Horas al día, 7 días a la semana) hasta que el servicio en producción sea restablecido en óptimas condiciones.

El proveedor se compromete a facilitar con plena operatividad un procedimiento de comunicación de estas incidencias que deberá tener la misma operatividad del propio servicio, es decir 24x7.

Las características del soporte técnico al menos serán las siguientes:

✓ **Correctivas:**

Para el restablecimiento, tras una incidencia, de las condiciones de completa operatividad de la herramienta en la plataforma de Correos, mediante:

➢ Soporte a un número ilimitado de casos, vía Web, Chat en vivo, fax, teléfono o correo electrónico ante problemas y/o consultas

➢ En caso de incidentes críticos, posibilidad de realizar un diagnóstico remoto, siempre y cuando Correos autorice el acceso.

➢ Soporte de especialistas y escalado a laboratorios.

➢ Soporte “in situ” con el objeto de resolver las incidencias que no hayan podido ser solucionadas telefónica o remotamente.

✓ **Preventivas:**

Para detectar y evitar posibles degradaciones en la funcionalidad de la herramienta. A tal efecto, el adjudicatario realizará revisiones periódicas de la configuración y uso de las soluciones, además elaborará al menos una vez al año, un estudio e informe de la salud de la instalación (HealthCheck) con las recomendaciones de mejoras a Correos.

- ✓ **Proactivas:**

Desde el punto de vista de mantenimiento proactivo, se considerarán todos los trabajos destinados a realizar procesos, procedimientos y acciones sobre los sistemas cuyo objeto sea la identificación temprana de posibles problemas y reducción del riesgo de aparición de incidencias/errores potenciales, y en general cualquier acción encaminada a la mejora de la plataforma. Entre las posibles actividades a realizar se pueden considerar:

- ➢ Mejora de performance: realización de pruebas periódicas de rendimiento para detectar aquellos procesos que puedan ser optimizados.
- ➢ Mejoras de diseño: con motivo de cambios organizativos, o derivados de una estandarización y mejora por actualización de versión.

- ✓ **Informativas:**

Acceso a boletines informativos, bases de conocimiento o cualquier publicación técnica que pudiera servir a Correos para la resolución de problemas, y obteniendo acceso a documentación sobre las versiones de los productos, a artículos de soluciones de problemas conocidos.

Bolsa de horas - Trabajos de administración y optimización de la plataforma y su solución de backup y archivado

Adicionalmente a las tareas de mantenimiento y soporte se hacen necesarias la realización de una serie de actuaciones adicionales dedicadas a optimización y administración de la plataforma mediante las cuales garantizar al máximo la disponibilidad de la plataforma y la herramienta.

Para llevar a cabo estos trabajos específicos, que no puedan ser acometidos con los técnicos asignados al soporte y mantenimiento del servicio diario, el proveedor deberá suministrar una **bolsa de, al menos 320 horas (40 jornadas) horas, bajo demanda,** de personal altamente cualificado, destinadas para la ejecución de los servicios que más adelante se relatan. **No obstante, sólo serán abonadas las jornadas consumidas y se podrán mover las jornadas, y, por ende, el importe correspondiente, entre los años de contrato si no se llega a consumir la cantidad de jornadas anuales estimadas en cada año.**

El consultor tecnológico / administrador de la plataforma deberá cubrir, al menos, las siguientes actividades, siempre en dependencia del Área de Sistemas de Correos o del proveedor de Sistemas de Correos y corregir las deficiencias actuales y futuras, por lo que se le exige, al menos:

1. Conocimiento muy profundo del producto y plataforma administrada partiendo de la base de que debe conocer muy profundamente la plataforma y todo lo relacionado desde un punto de vista tecnológico, debe instruirse en el conocimiento de la arquitectura, procedimientos y la plataforma instalada en Correos en un plazo no superior a dos meses, de forma que sea capaz de analizar opciones para la mejora de los sistemas. Documentará la arquitectura presente en Correos y mantendrá actualizado dicho documento cada vez que se requiera cualquier modificación.

2. Deberá realizar al menos, un Health Check anual sobre toda la infraestructura que compone la plataforma. Como resultado de este análisis y chequeo, el consultor/administrador aportará un informe completo de la situación de toda la plataforma indicando posibles puntos débiles y solución que debe aplicarse a los mismos. Deberá orientar sobre productos que el fabricante saque al mercado que puedan cubrir nuevas necesidades que Correos plantee. Atenderá personalmente tareas relativas de puesta en producción de iniciativas estratégicas de las Áreas de Negocio, implantando los productos que se hayan definido en las fases anteriores a partir de las aplicaciones de la Plataforma listas para usar directamente o a partir de algún tipo configuración/personalización para Correos. Desplegará y ajustará los diferentes componentes, de acuerdo con el Área de Sistemas y con el proveedor de sistemas de Correos y customizará cualquier mejora que sea aprobada a propuesta suya o por propia iniciativa de Correos.

3. Atenderá los trabajos de migración o actualización (Upgrade) de plataforma base de los productos base, tendentes a la actualización y normalización en el versionado de distintos componentes software, al objeto de garantizar su correcto funcionamiento, así como el cumplimiento de los estándares y recomendaciones.

4. Gestión de incidencias con Soporte de Ingeniería de los productos. Deberá proporcionar respuesta ágil a las peticiones de Ingeniería y de Arquitectura de Sistemas, de cara a resolver cualquier incidencia acaecida, rápidamente, incluso actuando de forma proactiva para evitar que se provoquen. Adicionalmente deberá resolver incidencias críticas en tiempo y forma. Por otro lado, deberá resolver incidencias escaladas y tratadas como best effort por OpenText, o equivalente, ya que, al tratarse actualmente de una plataforma fuera de soporte, debe intentar actualizarse. Debe evitar que se origine una falta de respuesta o que se provoque que una incidencia no sea atendida por el departamento de Soporte.

5. Deberá administrar la Plataforma, de manera preventiva y proactiva, evitando que se provoquen colapsos en la misma y realizará las tareas de administración y purgado, y cualquier otro tipo de gestiones relacionadas sobre la plataforma de manera que se procure maximizar la disponibilidad total de la misma.

6. Intervendrá directamente en los upgrades de la plataforma y proporcionará un acompañamiento post golive y un Health Check de la situación (adicional a los anuales), así como, planteará una definición de clara de estrategia futura, una vez realizado el Upgrade de Plataforma.

Por todo lo anteriormente mencionado, y para garantizar una Administración y Gestión de una Plataforma tan crítica como la que Correos tiene actualmente, el consultor / administrador debe disponer de, al menos, las siguientes competencias profesionales:

Formación y Certificación. Al menos, con los siguientes cursos y certificaciones:

- Technical Fundamentals
- Administration Fundamentals
- Partner Support.

Experiencia de al menos 5 años en Administración de Plataforma Documentum, o equivalente. A continuación, se concretan algunas de las tareas que deberá acometer:

- **Mantenimiento correctivo**. El cometido principal de la actividad del mantenimiento correctivo es la de minimizar al máximo posible, el tiempo de funcionamiento incorrecto de procesos. Las tareas específicas para realizar en esta fase de trabajo son las siguientes:
- **Diagnóstico y asistencia** en la resolución de incidencias reportadas:
    - Escalado y gestión de incidencias entre los diferentes departamentos implicados de Correos
    - Reporte de incidencias al departamento de Soporte, seguimiento y gestión de estas y escalado.
- **Resolución de incidencias del entorno tecnológico**
    - Trabajo conjunto con los departamentos responsables de cada una de las plataformas (servidor de aplicaciones, base de datos, etc…) con el fin de detectar y solucionar problemas de rendimiento en la plataforma.
    - Reporte de incidencias al departamento de Soporte, seguimiento y gestión de estas. Escalado.
- **Mantenimiento proactivo**. Desde el punto de vista de mantenimiento preventivo, se considerarán todos los trabajos destinados a realizar procesos, procedimientos y acciones sobre los sistemas cuyo objeto sea la identificación temprana de posibles problemas y reducción del riesgo de aparición de incidencias/errores potenciales, y en general cualquier acción encaminada a la mejora de la plataforma. Entre las posibles actividades a realizar se pueden considerar:
    - Mejora de performance: realización de pruebas periódicas de rendimiento para detectar aquellos procesos que puedan ser optimizados.
    - Mejoras de diseño: con motivo de cambios organizativos, o derivados de una estandarización.
    - Mejora por actualización de versión.

- **Administración de plataforma**. Aunque depende de la Plataforma y de los componentes instalados (software), a continuación, y a modo de ejemplo, se indican una serie de actividades para tener en cuenta para la administración de una solución basada en Documentum, o equivalente:
    - Configuración, purgado o visualización de las funciones de auditoría.
    - Tablas registradas de usuario (register/unregister).
    - Mantenimiento del Content Server y los repositorios: inicio/parada del servidor, borrado de repositorios.
    - Mantenimiento de las conexiones de Docbroker: inicio/parada, revisión de logs.

- Mantenimiento del motor de indexación de la Plataforma (Index Server/xPlore): reindexación de contenidos, inicio/parada del servidor.
- Mantenimiento de cualquier otra aplicación que forma parte de la Plataforma.
- Administración de cada uno de los elementos indicados anteriormente mediante el uso de la correspondiente herramienta recomendada:
    - Documentum Administrator (DA) o equivalente: principal herramienta para la administración de cualquier sistema Documentum.
    - Documentum Composer o equivalente: se utiliza en la creación de nuevos paquetes de funcionalidades para Documentum y puede incluir tipos de objetos (object types), permisos (ACLs), ciclos de vida, grupos, y todos estos elementos se pueden instalar como un único proyecto en otro entorno de Documentum (fichero DAR)
    - Documentum Application Builder (DAB) o equivalente: utilizado para funciones similares que Composer y sólo en el caso de que las aplicaciones no estén soportadas en Composer
    - Documentum Query Language (DQL) o equivalente: es el lenguaje de consultas para obtener información del Content Server, siendo especialmente útil para recuperar los elementos que cumplan con determinados criterios de búsqueda para revisar, modificar o eliminar
- Análisis previo del entorno de cara a valorar las mejores condiciones.
- Detección proactiva de posibles problemas del entorno y proponer las correspondientes acciones a realizar. Actuar si Correos lo estima.
- Actualización de productos del entorno, configuración y optimización de la plataforma. Propuesta de mejoras a realizar.
- Revisión de políticas. Revisión de la posibilidad de reutilización de licencias.

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Dentro de la presente contratación, las prestaciones que se indicarán a continuación se regularán por el sistema de “Acuerdo de Nivel de Servicio”. En consecuencia, las tareas correspondientes deberán realizarse ajustándose a los “Indicadores de nivel de servicio (INS)” y “valores objetivos” (VO) detallados a continuación.

Estos INS y VO tienen carácter de mínimos. El adjudicatario se compromete a ampliar los indicadores que Correos le solicite y a establecer de común acuerdo VO para todos ellos. Dentro de su oferta, el adjudicatario podrá mejorar los Valores Objetivo mínimos establecidos. Esta mejora será tenida en cuenta en el proceso de valoración de ofertas.

El adjudicatario, dentro del ámbito de las prestaciones que se regulen por el sistema de ANS, será responsable del cumplimiento de todos los VO establecidos, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento.

Adicionalmente a estas prestaciones, dentro de la oferta estará incluida la propuesta de mejoras al ANS, por parte del adjudicatario, tanto en su estructura como en valores objetivo. Estas propuestas de mejora deberán estar soportadas por documentación detallada.

Como consecuencia de estas propuestas de mejora, entre otros factores, y teniendo en cuenta la evolución histórica de los indicadores del ANS, Correos y el adjudicatario podrán acordar nuevas condiciones en el ANS.

En caso de discrepancia entre lo dispuesto en el presente ANS y en la oferta presentada o cualesquiera documentos aportados por el adjudicatario en el marco de la presente contratación, prevalecerá lo dispuesto en el ANS, salvo aceptación en contrario, de forma expresa y por escrito, por parte de Correos.

Las tareas de mantenimiento sujetas a ANS son las siguientes:

- Resolución de incidencias de la herramienta
- Resolución de consultas de la herramienta

En el caso de que el contrato que se establezca resultante del presente pliego entre Correos y el adjudicatario final, tenga por objeto distintos sistemas de información de Correos o, en general, distintos ámbitos de actuación (módulos,), el seguimiento del ANS se realizará por separado para cada uno de estos sistemas o ámbitos.

La especificación de estos ámbitos o sistemas será establecida por Correos en los primeros días de la ejecución del contrato, en base a las especificaciones del pliego. Este desglose del contrato supone que las posibles correcciones a aplicar a la facturación como consecuencia de incumplimientos de los Valores Objetivo del ANS se calcularán por separado para cada sistema o ámbito, pudiéndose acumular los importes de corrección en caso de que en un mismo indicador se produzcan incumplimientos en más de un sistema o ámbito.

A) Resolución de Incidencias de la herramienta software:

La descripción de categorización de incidencias es la que sigue a continuación:

a. **Incidencia con Prioridad "Alta"**: toda aquella disfunción que deja uno o varios sistemas o ubicaciones críticas para Correos en estado de degradación del servicio o no operativo, total o parcialmente, durante la/s ventana/s horarias establecidas como de alta actividad para cada uno de los sistemas implicados.

   La relación de sistemas críticos está sujeta a variaciones por parte de Correos, que notificará a la empresa adjudicataria, con un mes de antelación, la inclusión o de un nuevo sistema o retirada o modificación de uno ya existente, del grupo de sistemas considerados críticos. Estimamos un ritmo de incorporación de sistemas de uno cada 6 meses aproximadamente.

b. **Incidencia con prioridad "Media":** toda aquella disfunción que deja un sistema, producto o base de datos en estado no operativo (excepto los sistemas considerados críticos en ventana horaria de máxima actividad, que siempre están asociados a una categorización de incidencia de prioridad "Alta") y todo aquel fallo que no provoca un cese de la operatividad de un sistema, producto o base de datos, pero que produce una degradación del servicio de este.

c. **Incidencia con prioridad "Baja":** toda aquella disfunción en alguna de las partes no básicas de un sistema, producto o base de datos y que no tiene incidencia en la operatividad ni degrada el servicio:

   - Bajadas en el rendimiento del sistema o base de datos (velocidad, interrupciones puntuales, retardos,) dentro de límites tolerables, hasta un 70% de las capacidades máximas.
   - Errores en la monitorización y operaciones de administración que no provoquen incidencias de categorización superior.
   - En general, toda aquella disfunción que no suponga una interrupción de alguno de los servicios del sistema, producto o de la base de datos.

Los indicadores contemplados para este tipo de servicio son los siguientes:

Tiempo de respuesta: Plazo máximo transcurrido desde que la incidencia es comunicada por Correos, sea el CAU (Centro de Atención a Usuarios), por el responsable de cualquiera de los departamentos del Área de Sistemas Informáticos, o por el Coordinador de Incidencias Críticas, o por las herramientas de monitorización, al equipo técnico del equipo de proyecto del adjudicatario y/o registrada y asignada en el sistema corporativo de gestión de incidencias y peticiones (POST). Los indicadores para tener en cuenta son:

- 1.1: Plazo máximo de respuesta de una incidencia con prioridad "Alta"
- 1.2: Plazo máximo de respuesta del resto de tipos de incidencias Los indicadores de servicio propuestos están recogidos en la siguiente tabla:

	Tiempo de respuesta		
Código	**Indicador de servicio**	**Valor objetivo (valor mensual)**	**Porcentaje de Cumplimiento mínimo (PCm)**
1.1	Plazo máximo de respuesta de una incidencia de prioridad "Alta"	<= 30 minutos	90 %
1.2.	Plazo máximo de respuesta del resto de tipos de incidencias.	<= 60 minutos	90 %

El Grado de cumplimiento se calculará sobre el total de peticiones, tanto de prioridad alta como otras prioridades, de la siguiente forma:

GC = 100, Si porcentaje de cumplimiento (PC) >= Porcentaje mínimo (PCm)

GC = 0, Si porcentaje de cumplimiento (PC) = 0

Para valores intermedios de PC:

GC = 100 x PC / PCm

El adjudicatario debe obtener un GC = 100 para que Correos no le aplique corrección a la facturación. Este grado de cumplimiento se calculará con periodicidad mensual.

Tiempo de solución: Plazo máximo transcurrido desde el momento que la incidencia es comunicada al equipo técnico del equipo de proyecto del adjudicatario y/o registrada y asignada en el sistema corporativo de gestión de incidencias y peticiones (POST), hasta que la misma queda resuelta (con plena capacidad operativa del sistema o base de datos afectada). Los indicadores para tener en cuenta son:

- 2.1: Plazo máximo de solución de una incidencia de prioridad "Alta"
- 2.2: Plazo máximo de solución de una incidencia de prioridad "Media"
- 2.3: Plazo máximo de solución de una incidencia de prioridad "Baja"

Los indicadores de servicio propuestos se encuentran recogidos en la siguiente tabla:

	Tiempo de solución		
Código	**Indicador de servicio**	**Valor objetivo (valor mensual)**	**Porcentaje de Cumplimiento mínimo (PCm)**
2.1	Plazo máximo de solución de una incidencia de prioridad "**Alta**"	<= 4 horas	90 %
2.2	Plazo máximo de solución de una incidencia de prioridad "**Media**"	<= 8 horas	90 %
2.3	Plazo máximo de solución de una incidencia de prioridad "**Baja**"	<= 24 horas	90%

Observaciones a estos indicadores:

- Las incidencias con prioridad "Alta" y "Media" deberán solucionarse "in situ", siempre que Correos así lo considere.
- Los valores están expresados en horas naturales teniendo en cuenta que el servicio a prestar se hará en modalidad de 24 horas x 7 días a la semana.

- Aunque la incidencia esté resuelta, no se considerará que se encuentra cerrada hasta que se haya entregado la correspondiente documentación. El plazo máximo de entrega de dicha documentación será de un día laborable a contar desde la finalización de las actuaciones necesarias para solucionar la incidencia.

El Grado de cumplimiento se calculará sobre el total de peticiones, tanto de prioridad alta como otras prioridades, de la siguiente forma:

GC = 100, Si porcentaje de cumplimiento (PC) > 0 = Porcentaje mínimo (PCm)

GC = 0, Si porcentaje de cumplimiento (PC) = 0

Para valores intermedios de PC: GC = 100 x PC / PCm

El adjudicatario debe obtener un GC = 100 para que Correos no le aplique corrección a la facturación. Este grado de cumplimiento se calculará con periodicidad mensual.

B) Resolución de consultas de la herramienta:

Se considera resolución de consultas a la recepción, registro y resolución de consultas recibidas a través de cualquiera de los canales que se establezcan. A estos efectos se considerarán consultas las demandas de información o las incidencias "tipificadas" que puedan ser resueltas por el equipo sin derivarla a otro nivel.

Se considera:

- Consulta crítica: Cuestiones sobre operaciones básicas de administración y operación, que impidan al usuario el uso del sistema o de una parte de este.
- Consulta no crítica: Cuestiones que no impidan al usuario el uso del sistema.

Los indicadores contemplados para este tipo de consultas son las siguientes:

- Tiempo de resolución: Plazo máximo de solución a la consulta realizada. El indicador se desglosará en: consultas críticas y consultas no críticas. Este tiempo no incluye el posible plazo empleado desde que se deriva la consulta a un nivel 2, y que esta vuelve informada.

Los indicadores de servicio propuestos vienen recogidos en la siguiente tabla:

Tiempo de resolución		
Indicador de servicio	**Valor objetivo (valor mensual)**	**Porcentaje de Cumplimiento mínimo (PCm)**
Plazo máximo de resolución de una consulta **crítica**	<= 4 horas/días	>90%
Plazo máximo de resolución de una consulta **no crítica**	<= 24 horas/días	>90%

Observaciones a estos indicadores:

- Los valores están expresados en horas naturales teniendo en cuenta que el servicio a prestar se hará en modalidad de 24 horas x 7 días a la semana.
- Los valores indican el tiempo máximo transcurrido desde el momento en que se comunica la consulta al Equipo de Proyecto del adjudicatario hasta el cierre completo de la misma (con plena operatividad del usuario)
- El porcentaje de cumplimiento mínimo señala el porcentaje de consultas (de entre las que vencen en el mes por tener esa fecha planificada o por estar retrasadas de meses anteriores) que el adjudicatario realmente ha resuelto.

El Grado de cumplimiento (GC) se calculará sobre el total de consultas solucionadas, tanto críticas como no críticas, de la siguiente forma.

GC = 100, Si porcentaje de cumplimiento (PC) > 0 = Porcentaje mínimo (PCm)

GC = 0, Para porcentaje de cumplimiento = 0

Para valores intermedios de GC: GC = 100 x PC / PCm

El adjudicatario debe obtener un GC = 100 para que Correos no le aplique la corrección correspondiente.

El incumplimiento de cualquiera de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), una vez comunicado y debidamente acreditado, dará lugar a la aplicación de una penalización equivalente al **5 % del de la cuota trimestral resultante de prorratear el importe anual de los servicios de mantenimiento y soporte**.

Cada incumplimiento de un ANS dará lugar a una penalización independiente del 5 %, siendo dichas penalizaciones acumulables entre sí.

La verificación y el cálculo de los incumplimientos se efectuarán con carácter mensual. Las penalizaciones que resulten de aplicación se regularizarán mediante el correspondiente abono, sin perjuicio de las demás responsabilidades que pudieran derivarse del incumplimiento.

SISTEMA DE SEGUIMIENTO

El adjudicatario se compromete a poner en marcha el sistema de seguimiento del ANS en un plazo máximo de 15 días naturales desde la fecha de comienzo del proyecto.

El proveedor se compromete a utilizar el sistema corporativo de seguimiento del ANS – PoST (Portal de Servicios de Tecnología) – que está basado en ITSM Remedy.

No obstante, lo anterior, el proveedor se compromete a aportar un sistema complementario, si el seguimiento de los indicadores del ANS acordado inicialmente o, en su caso, del que resulte de modificaciones posteriores lo requiera. Este sistema complementario deberá ser autorizado, previa y expresamente por Correos.

El contenido y periodicidad de los informes de seguimiento, así como cualquier otra característica del procedimiento de seguimiento, serán indicados por Correos al inicio de los trabajos. La no entrega de los informes de seguimiento solicitados, así como la entrega incompleta, fuera de plazo o sin respetar

las especificaciones de Correos, podrá ser considerada como incumplimiento, con la consiguiente corrección en la facturación de los indicadores a que esa información haga referencia.

Anexo II.- Descripción y limitaciones a la licitación por lotes

El presente procedimiento de licitación no se divide en lotes. Se justifica según se indica en el artículo 52.3 b) Real Decreto-Ley 3/2020: ***"El hecho de que, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico; o bien que el riesgo para la correcta ejecución del contrato proceda de la naturaleza del objeto del mismo, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes."***

En este caso concreto, La no división en lotes se justifica por la **estrecha interdependencia técnica entre la plataforma OpenText Documentum y la solución CYA HotBackup, o equivalentes**. Esta última, es una herramienta específica diseñada exclusivamente para el ecosistema; por tanto, su gestión conjunta por un único adjudicatario es imprescindible para garantizar la **integridad de los datos** y la correcta ejecución de las copias de seguridad en caliente, evitando riesgos de incompatibilidad sistémica.

Asimismo, la unificación del mantenimiento y soporte técnico bajo un mismo contrato asegura una **responsabilidad única** ante incidencias críticas. Fragmentar el servicio comprometería la operatividad del sistema, ya que la resolución de errores en la infraestructura de gestión documental requiere una visión holística y coordinada que solo un soporte centralizado puede ofrecer, cumpliendo así con los criterios de **eficiencia y seguridad** previstos en la normativa de contratación.

se establece como **Presupuesto Base de Licitación** (incluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente) la cantidad de **622.990,64 EUROS (SEISCIENTOS VEINTIDOS MIL NOVECIENTOS NOVENTA EUROS CON SESENTA Y CUATRO CÉNTIMOS)**, de acuerdo con la siguiente distribución:

- **Base imponible del Presupuesto Base de Licitación** (excluido IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente): de **514.868,30 EUROS (QUINIENTOS CATORCE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y OCHO EUROS CON TREINTA CÉNTIMOS).**
- **Importe del IVA** o cualquier otro impuesto indirecto equivalente: **108.122,34 EUROS (CIENTO OCHO MIL CIENTO VEINTIDOS EUROS CON TREINTA Y CUATRO CÉNTIMOS)**.

AÑO	Base Imponible de Licitación	Costes Directos (84%)	Costes Indirectos (10%)	Beneficio Industrial (6%)	IVA o Impuesto Indirecto equivalente	Presupuesto base de licitación (IVA o cualquier otro impuesto indirecto equivalente incluido)
2027	239.473,63 €	201.157,85 €	23.947,36 €	14.368,42 €	50.289,46 €	289.763,09 €
2028	257.786,31 €	216.540,50 €	25.778,63 €	15.467,18 €	54.135,13 €	311.921,44 €
2029	17.608,36 €	14.791,02 €	1.760,84 €	1.056,50 €	3.697,75 €	21.306,11 €
Total	514.868,30 €	432.489,37 €	51.486,83 €	30.892,10 €	108.122,34 €	622.990,64 €

Se estima que, sobre el importe total de licitación, los costes directos suponen un 84%, los costes indirectos un 10% y el beneficio industrial un 6% del total. La inclusión de un beneficio industrial del 6 % se considera necesaria para reflejar un margen empresarial razonable asociado a la prestación de

servicios TIC especializados sobre la plataforma Documentum, o equivalente, teniendo en cuenta la necesidad de disponer de perfiles técnicos cualificados y los riesgos inherentes a la ejecución del contrato.

Este porcentaje se considera proporcionado a la naturaleza y complejidad de las prestaciones previstas, garantizando la viabilidad económica del servicio y favoreciendo una ejecución eficiente y de calidad.

Respecto a los costes directos que asumirá el prestador del servicio, se han estimado unos costes salariales del 20% y unos costes de servicios del 80%. En la estimación de porcentaje se ha tenido en cuenta que, de manera general, los costes salariales están conformados únicamente por el gasto en personal. El Convenio Colectivo que se ha tenido en cuenta como referencia para el cálculo económico es el XIX Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Consultoría, de Tecnologías de la Información y Estudios de Mercado y de la Opinión Pública, publicado el pasado 16 de abril de 2025 en BOE (Disposición 7766 del BOE núm. 92 de 2025), con efectos desde el 01 de enero de 2025, vigente desde el 17 de abril de 2025 hasta el 31 de diciembre de 2027 (prorrogable). Además, se ha tenido en cuenta el grado de especialización y el catálogo de servicios contemplados en la presente contratación.

Costes salariales (20%)	Costes servicios (80%)
86.497,88 €	345.991,49 €

Anexo III.- Resumen de metodología seguida para el cálculo del valor estimado del contrato

El valor estimado del contrato (excluido IVA o impuesto indirecto equivalente): **583.575,09 EUROS (QUINIENTOS OCHENTA Y TRES MIL QUINIENTOS SETENTA Y CINCO EUROS CON NUEVE CÉNTIMOS), cuyo desglose es el siguiente:**

Valor Estimado del Contrato		
Importe de Licitación	24 MESES	514.868,30 €
Modificación 20% (*)	SI	4.348,26 €
Prórrogas totales	SI (3 MESES)	64.358,54 €
VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO		**583.575,09 €**

(*) Modificación del 20% calculada en base a la bolsa de horas. Importe total bolsa de horas: 21.741,29 €, por lo tanto, el 20% de modificación corresponde a un importe de 4.348,26 €.

El contrato podrá ser prorrogado por 1 prórroga, de tres meses de duración, en las mismas condiciones técnicas y económicas y restantes previsiones contractuales. Dicha prórroga será obligatoria para el contratista siempre que se produzcan con un preaviso de 2 meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato.

Asimismo, durante la duración del contrato, y a petición de Correos, la empresa adjudicataria se compromete a **modificar el contrato, al alza o la baja, hasta un máximo que no exceda del 20% del importe de la bolsa de horas, en base a un posible reajuste.** El objeto posible de modificación se refiere a la cantidad de horas de la bolsa que pueden resultar finalmente necesarias durante la ejecución del contrato en las mismas condiciones técnicas, económicas y restantes previsiones contractuales.
Se detalla a continuación los importes referentes a los servicios de soporte y mantenimiento y de la bolsa de horas:

Producto	**Importe total (Sin IVA)**
Mantenimiento y Soporte	493.127,01 €
Bolsa de horas (horas)	21.741,29 €
TOTAL	**514.868,30 €**

Producto	**Cantidad**	**Importe total (Sin IVA)**
1000005206 DCTM ARCHIVE SERVICES FOR SAP	1	18.567,69 €
1000051667 Documentum Content Services for SAP Solutions	850	17.484,09 €
ExternalUsersPubSect10KResidentUsrs=UA Maintenance Instance ID 156185582 ASP Support	1	99.051,21 €
DOCUMENTUM EXTERNAL USER - 25000UP Maintenance Instance ID 133006649 ASP Support	25000	78.999,60 €
CONTENT SERVER ST Maintenance Instance ID 23744550	450	21.606,78 €
CONTENTSERVICESFORSAPST Maintenance Instance ID 66953114	850	17.886,78 €

ARCHIVE SERVICES FOR SAP Maintenance Instance ID 79186584	1	23.032,62 €
Documentum Platform 1-50=UA Maintenance Instance ID 156185587 ASP Support	20	3.599,21 €
CONTENT SVCS FOR SAP SVR AGENT Maintenance Instance ID 66953102 ASP Support	1	5.263,29 €
DOCUMENTUM ADMINISTRATOR ST Maintenance Instance ID 66953104 ASP Support	5	2.631,40 €
DCTM ARCHIVE SERVICES FOR SAP Solutions=IA Maintenance	1	19.421,70 €
Documentum Platform Extensions 1-50=UA Maintenance Instance ID 156185581 ASP Support	20	1.081,98 €
DOCUMENTUM CUSTOM CLIENT (1-50) Maintenance Instance ID 156185584 ASP Support	20	541,96 €
Documentum Platform Ext=UA Maintenance Instance ID 174325970 ASP Support	28	342,63 €
Documentum Protect Anytime ASP Support	1	59.618,49 €
SEL CYA HOTBackup DCTM Repository Lic Maintenance (producción)	7	49.935,50 €
SEL CYA HOTBackup DCTM Repository Lic Maintenance (pre-producción)	7	27.742,18 €
SEL CYA HOTBackup DCTM Repository Lic Maintenance (Desarrollo)	7	27.742,18 €
SEL CYA HOTBackup Server for Development Maintenance (pre-producción)	2	966,37 €
SEL CYA HOTBackup Server for Development Maintenance (Desarrollo)	2	966,37 €
SEL CYA HOTBackup Server Maintenance (producción)	2	16.644,98 €
Bolsa de horas (horas)	320	21.741,29 €
TOTAL		**514.868,30 €**

Anexo IV.- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional

- Forma de acreditación de la solvencia económica y financiera:

El volumen anual de negocios del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

- Forma de acreditación de la solvencia técnica y profesional:

☒	Certificado de correcta ejecución de los servicios o trabajos realizados, expedidos o visados por la entidad para la que hayan sido realizados
☐	Relación y perfil o *Curriculum Vitae* del personal, integradas o no en la empresa, que participará en el contrato. Se aportará el CV ciego del personal o equipo humano (es decir, sin referencia a datos de carácter personal) disponible para el cumplimiento del mismo en el que se recoja la formación y años de experiencia que guarden relación con las funciones a desempeñar por el personal o equipo humano bajo el contrato
☐	Descripción de las medidas que se emplearán para garantizar la calidad. Se admitirán como justificativas del cumplimiento de los requisitos exigidos los siguientes certificados emitidos por instituciones o servicios oficiales: …
☐	Indicación de las medidas de gestión medioambiental que el empresario aplicará al ejecutar el contrato.
☐	Documentación acreditativa de la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos.

- Forma de la acreditación de la adscripción de medios:

☒	Relación y perfil o *Curriculum Vitae* del personal, integradas o no en la empresa, que participará en el contrato. Se aportará el CV del personal o equipo humano (sin referencia a datos de carácter personal) disponible para el cumplimiento del mismo en el que se recoja la formación y años de experiencia que guarden relación con las funciones a desempeñar por el personal o equipo humano bajo el contrato

Anexo V.- Modelo de aval

LA ENTIDAD .....
.....
AVALA

Solidariamente a la empresa .....con domicilio social en ..... NIF .....

Ante …… (en adelante, la entidad contratante), con renuncia a cualquier beneficio que pudiera corresponderle, y en especial al de orden, previa excusión y división de bienes, por la cantidad de .....euros (..... €), para responder de todas y cada una de las obligaciones y eventuales responsabilidades de toda índole que se deriven del cumplimiento del contrato «…».

El presente aval será ejecutable por la entidad contratante a PRIMERA DEMANDA O PETICIÓN, bastando para ello el simple requerimiento a la entidad avalista, dándole cuenta del incumplimiento contractual en que haya incurrido la empresa avalada.

El suscriptor del aval se encuentra especialmente facultado para su formalización según poderes otorgados ante el notario de……, D. ..... el día ..... al número de su protocolo y que no le han sido revocados ni restringidos o modificados en forma alguna.

Este aval, que ha sido inscrito con esta misma fecha en el Registro Especial de Avales con el número ....., estará en vigor hasta tanto no se hayan extinguido y liquidado todas y cada una de las obligaciones contraídas por la empresa avalada, y la entidad contratante autorice expresamente su cancelación.

(Nombre de la entidad avalista, identificación de su representante legal facultado para emitir el aval, fecha y firma)

Anexo VI. - Instrucciones y recomendaciones para la presentación electrónica de las ofertas

Los licitadores deberán preparar y presentar obligatoriamente todos los sobres de sus proposiciones de forma telemática a través del Portal de Contratación de Correos (https://pcc.correos.es/).

En dicho portal podrán consultarse los requisitos técnicos necesarios, así como manuales y videotutoriales de ayuda:

Requisitos técnicos: https://pcc.correos.es/html/requisitos-tecnicos

La presentación de ofertas se realiza directamente a través del navegador web (no es necesaria la descarga de una aplicación adicional), siendo imprescindible utilizar un navegador compatible. En esta página también se indican las recomendaciones sobre requisitos de ordenador.

Asimismo, será necesario que las empresas dispongan de un certificado electrónico válido para la identificación y firma electrónica. Para ello será preciso tener instalada la aplicación Auto Firma.

Manuales y videotutoriales: disponibles en el portal, donde se explican los pasos para el acceso al sistema, la presentación de ofertas, la recepción de notificaciones, el registro de personas usuarias y la configuración de certificados.

Toda proposición que, por cualquier causa, no sea presentada por medios telemáticos a través del portal será automáticamente inadmitida en el procedimiento de licitación.

En el caso de que cualquiera de los documentos de una proposición no pueda visualizarse correctamente, se permitirá que, en un plazo de 24 horas desde la notificación de la incidencia, el licitador presente nuevamente dicho documento en formato digital. El documento presentado posteriormente no podrá sufrir modificación respecto al original incluido en la proposición. Si la entidad contratante comprueba que el documento ha sido alterado, la proposición del licitador no será tenida en cuenta.

Cuando se requiera la firma electrónica de sobres o documentos, esta deberá realizarse con certificados electrónicos emitidos por proveedores de servicios de certificación reconocidos, así como compatibles con la aplicación Auto Firma.

No obstante, las personas extranjeras podrán firmar con otros certificados siempre que justifiquen que los mismos son generalmente aceptados en la contratación pública de su país.

Asimismo, los licitadores podrán presentar, en el registro de la entidad contratante y en soporte físico electrónico, una copia de seguridad de dichos documentos, de acuerdo con lo previsto en la Disposición adicional decimoquinta de la LCSP.

No obstante, las personas extranjeras podrán firmar con otros certificados siempre que justifiquen que los mismos son generalmente aceptados en la contratación del sector público de su país.

Los licitadores podrán presentar en el registro de la entidad contratante, en soporte físico electrónico, una copia de seguridad de dichos documentos de acuerdo con lo previsto en la Disposición adicional decimoquinta de la LCSP.

Anexo VII.- Instrucciones para cumplimentar el DEUC

El DEUC consiste en una declaración responsable de la situación financiera, las capacidades y la idoneidad de las empresas para participar en un procedimiento de contratación pública, de conformidad con el artículo 59 Directiva 2014/14, (Anexo 1.5) y el Reglamento de Ejecución de la Comisión (UE) 2016/7 de 5 de enero de 2016 que establece el formulario normalizado del mismo y las instrucciones para su cumplimentación.

El formulario del Documento Europeo Único de Contratación (DEUC) es accesible a través de la siguiente dirección:

https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter#

El órgano de contratación podrá hacer uso de sus facultades de comprobación de los extremos incluidos en el DEUC requiriendo al efecto la presentación de los correspondientes justificantes documentales, en los términos del artículo 69 de la Ley 39/2015.

En cualquier caso, la presentación del DEUC por el licitador conlleva el compromiso de que, en caso de que la propuesta de adjudicación del contrato recaiga a su favor, se aportarán los documentos justificativos a los que sustituye.

Los requisitos que en el documento se declaran deben cumplirse, en todo caso, el último día de plazo de licitación y subsistir hasta la perfección del contrato. La declaración debe estar firmada por quien tenga poder suficiente para ello.

Deberán cumplimentarse necesariamente los apartados (del Índice y Estructura del DEUC) que se encuentran marcados en este Anexo.

☒ PARTE I: INFORMACIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN Y EL PODER ADJUDICADOR (Identificación del contrato y la entidad contratante; estos datos deben ser facilitados o puestos por el poder adjudicador)

☒ PARTE II: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

☒ Sección A: INFORMACIÓN SOBRE EL OPERADOR ECONÓMICO

- Identificación

  Como nº de IVA se deberá indicar el NIF o CIF (ciudadanos o empresas españolas), el NIE (ciudadanos extranjeros residentes en España), y el VIES o DUNS (empresas extranjeras).
- Información general
- Forma de participación

☒ Sección B: INFORMACIÓN SOBRE LOS REPRESENTANTES DEL OPERADOR ECONÓMICO

- Representación, en su caso (datos del representante)

☒ Sección C: INFORMACIÓN SOBRE EL RECURSO A LA CAPACIDAD DE OTRAS ENTIDADES

- Recurso (Sí o No)

☒ Sección D: INFORMACIÓN RELATIVA A LOS SUBCONTRATISTAS

- Subcontratación (Sí o No y, en caso afirmativo, indicación de los subcontratistas conocidos)

☒ PARTE III: MOTIVOS DE EXCLUSIÓN (en el servicio electrónico DEUC los campos de los apartados A, B y C de esta parte vienen por defecto con el valor 'No' y tienen la utilidad de que el operador pueda comprobar que no se encuentra en causa de prohibición de contratar o que, en caso de encontrarse en alguna, puede justificar la excepción)

☒ Sección A: MOTIVOS REFERIDOS A CONDENAS PENALES. Motivos referidos a condenas penales establecidos en el art. 57, apartado 1, de la Directiva 2014/24/UE.

☒ Sección B: MOTIVOS REFERIDOS AL PAGO DE IMPUESTOS O DE COTIZACIONES A LA SEG. SOCIAL. Pago de impuestos o de cotizaciones a la Seguridad Social (declara cumplimiento de obligaciones)

☒ Sección C: MOTIVOS REFERIDOS A LA INSOLVENCIA, LOS CONFLICTOS DE INTERESES O LA FALTA PROFESIONAL. Información relativa a toda posible insolvencia, conflicto de intereses o falta profesional

☒ Sección D: OTROS MOTIVOS DE EXCLUSIÓN QUE ESTÉN PREVISTOS EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL. Motivos de exclusión puramente nacionales (si los hay, declaración al respecto)

PARTE IV: CRITERIOS DE SELECCIÓN

☒ OPCIÓN 1: INDICACIÓN GLOBAL DE CUMPLIMIENTO DE TODOS LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN

☐ OPCIÓN 2: El poder adjudicador exige la declaración de cumplimiento de los criterios específicamente (cumplimentar todas las secciones)

- Sección A: IDONEIDAD: (información referida a la inscripción en el Registro Mercantil u oficial o disponibilidad de autorizaciones habilitantes).
- Sección B: SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA (datos a facilitar según las indicaciones del pliego, anuncio o invitación).
- Sección C: CAPACIDAD TÉCNICA Y PROFESIONAL (datos a facilitar según las indicaciones del pliego, anuncio o invitación).
- Sección D: SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y NORMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.

☐ PARTE V: REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE CANDIDATOS CUALIFICADOS.

☒ PARTE VI: DECLARACIONES FINALES (declaración responsable de veracidad y disponibilidad de documentos acreditativos de la información facilitada, y consentimiento de acceso a la misma por el poder adjudicador)

Anexo VIII.- Criterios de adjudicación de evaluación automática

Criterio de adjudicación 1			
Descripción	Oferta económica	Ponderación	100 puntos
Formula de valoración	PE= PEm (1 – ((Pon – Pse)/PL)) Donde: PE = Puntuación oferta “n” PEm = Ponderación asignada al criterio económica Pon = Importe ofertado por la oferta “n” PSe = Importe de la oferta más económica PL: Presupuesto de Licitación		

Anexo IX.- Modelo de proposición económica

- Don/Doña:
- Con domicilio en:
- Calle/Plaza, n.º:
- Teléfono:
- NIF ó DNI:
- Correo electrónico:

En caso de actuar en representación

- Como apoderado/a de:
- Con domicilio en:
- Calle/Plaza, n.º:

Enterado de las condiciones y requisitos para concurrir al procedimiento convocado por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A, para adjudicar la contratación del Expediente: **MT270004 Mantenimiento y soporte para el gestor documental "Documentum" o equivalente y su solución de respaldo y archivado**, cree que se encuentra en situación de acudir como licitador del mismo. A este efecto hace constar que conoce los Pliegos que sirven de base a la convocatoria, que acepta incondicionalmente sus cláusulas, que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar y que se compromete en nombre (propio o de la empresa a la que representa) a realizar el objeto del contrato con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones de acuerdo con la siguiente oferta:

Cantidad	Producto	Importe máximo de licitación (sin IVA)	Importe (Sin IVA)	IVA	Importe total (IVA incluido)
1	1000005206 DCTM ARCHIVE SERVICES FOR SAP	**18.567,69 €**			
850	1000051667 Documentum Content Services for SAP Solutions	**17.484,09 €**			
1	ExternalUsersPubSect10KResidentUsrs=UA Maintenance Instance ID 156185582 ASP Support	**99.051,21 €**			
25000	DOCUMENTUM EXTERNAL USER - 25000UP Maintenance Instance ID 133006649 ASP Support	**78.999,60 €**			
450	CONTENT SERVER ST Maintenance Instance ID 23744550	**21.606,78 €**			
850	CONTENTSERVICESFORSAPST Maintenance Instance ID 66953114	**17.886,78 €**			
1	ARCHIVE SERVICES FOR SAP Maintenance Instance ID 79186584	**23.032,62 €**			
20	Documentum Platform 1-50=UA Maintenance Instance ID 156185587 ASP Support	**3.599,21 €**			
1	CONTENT SVCS FOR SAP SVR AGENT Maintenance Instance ID 66953102 ASP Support	**5.263,29 €**			

5	DOCUMENTUM ADMINISTRATOR ST Maintenance Instance ID 66953104 ASP Support	**2.631,40 €**			
1	DCTM ARCHIVE SERVICES FOR SAP Solutions=IA Maintenance	**19.421,70 €**			
20	Documentum Platform Extensions 1-50=UA Maintenance Instance ID 156185581 ASP Support	**1.081,98 €**			
20	DOCUMENTUM CUSTOM CLIENT (1-50) Maintenance Instance ID 156185584 ASP Support	**541,96 €**			
28	Documentum Platform Ext=UA Maintenance Instance ID 174325970 ASP Support	**342,63 €**			
1	Documentum Protect Anytime ASP Support	**59.618,49 €**			
7	SEL CYA HOTBackup DCTM Repository Lic Maintenance (producción)	**49.935,50 €**			
7	SEL CYA HOTBackup DCTM Repository Lic Maintenance (pre-producción)	**27.742,18 €**			
7	SEL CYA HOTBackup DCTM Repository Lic Maintenance (Desarrollo)	**27.742,18 €**			
2	SEL CYA HOTBackup Server for Development Maintenance (pre-producción)	**966,37 €**			
2	SEL CYA HOTBackup Server for Development Maintenance (Desarrollo)	**966,37 €**			
2	SEL CYA HOTBackup Server Maintenance (producción)	**16.644,98 €**			
320	Bolsa de horas (horas)	**21.741,29 €**			
	TOTAL	**514.868,30 €**			

* Los licitadores no podrán superar los importes máximos de cada producto/partida. Tampoco podrá superarse el total máximo. La oferta que incumpla estas condiciones será excluida.

Todos los precios e importes deben reflejarse con dos decimales. El importe total ofertado y su desglose de importes deberá cuadrar al segundo decimal sin mediar redondeo. En caso de reflejar cualquier importe con más de dos decimales, a efectos de valoración, únicamente se tomarán en consideración los dos primeros decimales del importe ofertado.

Se valorará el importe total o global ofertado por cada licitador.

La **facturación** del mantenimiento y soporte SW se realizará al inicio de la 1º y 2º anualidad y el servicio Profesional (Bolsa de Horas) se realizará mensual, según consumo.

Lugar, fecha, sello del licitador y firma autorizada.

Anexo X.- Modificaciones previstas del contrato

CIRCUNSTANCIAS (supuesto de hecho objetivo que debe de darse para que se produzca la modificación): El objeto de la modificación es poder atender las nuevas necesidades planteadas, por Correos durante el plazo de ejecución de la contratación, así como poder contemplar los requerimientos relativos al mantenimiento, soporte y evolución de la solución, en las mismas condiciones técnicas, económicas y restantes previsiones contractuales.
ALCANCE (elementos del contrato a los que podrá afectar): Durante la duración del contrato, y a petición de Correos, la empresa adjudicataria se compromete a modificar el contrato, al alza o la baja, hasta un máximo que no exceda del 20% del importe de la bolsa de horas, en base a un posible reajuste. El objeto posible de modificación se refiere a la cantidad de horas de la bolsa que pueden resultar finalmente necesarias durante la ejecución del contrato.
PORCENTAJE DEL PRECIO DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO AL QUE COMO MÁXIMO PUEDAN AFECTAR: ☐ Límite general (hasta un veinte por ciento del precio inicial, al alza o a la baja, para el conjunto de las modificaciones). ☒ Límite específico para esta causa de modificación del 20 por ciento del precio inicial de la bolsa de horas. En cualquier caso, esta modificación no supondrá el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.
CONDICIONES DE LA MODIFICACIÓN La modificación del contrato será acordada por el órgano de contratación, de oficio o a instancia del contratista. La propuesta de modificación será informada por el responsable del contrato. Una vez acordada, la modificación será objeto de publicidad en el perfil de contratante de la entidad contratante, acompañada de los informes que, en su caso, se hubieran recabado con carácter previo a su aprobación, incluidos aquellos aportados por el adjudicatario o los emitidos por la propia entidad contratante.

Anexo XI.- Régimen de penalidades

A). - INCUMPLIMIENTOS LEVES

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Obligaciones generales	Incumplimiento de las obligaciones establecidas en este pliego y que no hayan sido tipificados como incumplimientos graves o muy graves	Hasta 1.000 euros
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, cuando no exceda del 3 por ciento del plazo.	☒ penalidades diarias en la proporción de 1 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido ☐ penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. ☐ Otras penalidades por incumplimiento de plazo
ANS	Por el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, según se indican en el Anexo I Características técnicas específicas del contrato.	Lo indicado en el anexo I Características técnicas específicas del contrato.
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	No entrega de informe forense en 3 meses tras la detección del incidente	3% facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 5.000€
Detección de vulnerabilidades de ciberseguridad en procesos y soluciones de terceros*	Detectar 10 o más vulnerabilidades Baja (CVSS < 4.0)	2% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 5.000€
Incumplir los requerimientos del servicio de gestión segura de la cadena de suministro	No asistir a una reunión dentro del plazo de 30 días	3% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 5.000€
Pérdida o caducidad de las certificaciones de seguridad requeridas en la adjudicación	Renovación de la certificación en más de 30 días naturales	1% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 1.000€

B). - INCUMPLIMIENTOS GRAVES

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, cuando no exceda del 5 por ciento del plazo.	☒ penalidades diarias en la proporción de 1,5 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido. ☐ penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. ☐ Otras penalidades por incumplimiento de plazo
Adscripción de medios	Por el incumplimiento de los compromisos de adscripción de medios	Penalidad de hasta el 2 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
subcontratación	Incumplimiento de las condiciones de subcontratación	Penalidad de hasta un 50 por 100 del importe del subcontrato.
Reincidencia	La comisión de una tercera infracción de carácter leve en el plazo de un año	Penalidad de hasta el 2 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
ANS	Por el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, según se indican en el Anexo I Características técnicas específicas del contrato.	Lo indicado en el anexo I Características técnicas específicas del contrato.
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Ausencia de actualizaciones durante el incidente	5% facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 10.000€
Detección de vulnerabilidades de ciberseguridad en procesos y soluciones de terceros*	Detectar 5 o más vulnerabilidades Media (4.0 ≤ CVSS < 7.0)	3% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 5.000€
Incumplir los requerimientos del servicio de gestión segura de la cadena de suministro	No ejecutar una prueba técnica específica o no entregar los resultados de esta dentro del plazo de 30 días	5% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 10.000€
Incumplir los requerimientos del servicio de gestión segura de la cadena de suministro	No facilitar las evidencias necesarias para la auditoría o evaluación dentro del plazo de 15 días	5% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 10.000€
Pérdida o caducidad de las certificaciones de seguridad requeridas en la adjudicación	Renovación de la certificación en más de 90 días naturales	3% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 3.000€

Pérdida o caducidad de las certificaciones de seguridad requeridas en la adjudicación	Renovación de la certificación en más de 60 días naturales	2% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 2.000€

C). - INCUMPLIMIENTOS MUY GRAVES

Sin perjuicio de su configuración eventual como causas de resolución del contrato, tendrán la consideración de incumplimientos muy graves:

INCUMPLIMIENTO	DESCRIPCION	PENALIZACIÓN
Plazos	Por el incumplimiento de los plazos de ejecución total o parciales establecidos, o cuando la demora en el cumplimiento de aquellos haga presumir razonablemente la imposibilidad de cumplir el plazo total, o cuando superen el 5 por ciento del plazo.	☒ penalidades diarias en la proporción de 2 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido, hasta un máximo del 10 por ciento del precio. ☐ penalidades sobre el precio en la misma proporción que suponga el retraso respecto del plazo inicial, IVA excluido. ☐ Otras penalidades por incumplimiento de plazo
cumplimiento defectuoso	Por el cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato	penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, siempre y cuando el cumplimiento defectuoso no afectase a más del 20% de la prestación.
condiciones especiales de ejecución	Por el incumplimiento de condiciones especiales de ejecución	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
Reincidencia	La comisión de una tercera infracción de carácter grave en el plazo de un año	Penalidad de hasta el 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido.
ANS	Por el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, según se indican en el Anexo I Características técnicas específicas del contrato.	Lo indicado en el anexo I Características técnicas específicas del contrato.
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Incidente no comunicado y detectado por terceros o por Correos	10% facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 20.000€
Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Retraso en el primer comunicado	10% facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 20.000€

Incumplir las comunicaciones de incidentes de seguridad	Retraso en el segundo comunicado	10% facturación total de la adjudicación, con un mínimo de 10.000€
Detección de vulnerabilidades de ciberseguridad en procesos y soluciones de terceros*	Detectar 1 o más vulnerabilidades Críticas (CVSS ≥ 9.0)	5% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 10.000€
Detección de vulnerabilidades de ciberseguridad en procesos y soluciones de terceros*	Detectar 1 o más vulnerabilidades Altas (7.0 ≤ CVSS < 9.0)	5% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 10.000€
Incumplir los requerimientos del servicio de gestión segura de la cadena de suministro	No subsanar las no conformidades o no implementar los controles requeridos dentro del plazo de 90 días	10% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 20.000€
Pérdida o caducidad de las certificaciones de seguridad requeridas en la adjudicación	Retraso en la notificación de la pérdida/caducidad/suspensión de la certificación en el plazo de 72 horas	5% facturación anual de la adjudicación, con un mínimo de 5.000€

*Asimismo, se considerará como un incumplimiento la superación de los plazos máximos de subsanación establecidos en función de la criticidad del hallazgo, conforme a la siguiente tabla:

SUPUESTO	GRAVEDAD	TIEMPO DE RESOLUCIÓN	PENALIZACIÓN
Vulnerabilidades Críticas (CVSS ≥ 9.0)	Muy grave	15 días	2.000€ por día de retraso
Vulnerabilidades Altas (7.0 ≤ CVSS < 9.0)	Muy grave	27 días	2.000€ por día de retraso
Vulnerabilidades Medias (4.0 ≤ CVSS < 7.0)	Grave	33 días	1.000€ por día de retraso
Vulnerabilidades Bajas (CVSS < 4.0)	Leve	35 días	500€ por día de retraso

Anexo XII.- Declaración responsable del adjudicatario del contrato sobre la implantación del plan de igualdad conforme a lo establecido en el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Don/Doña _____

NIF _____

Con domicilio en _____

Calle/Plaza, nº _____

Telf. contacto nº _____

Correo electrónico _____

En caso de actuar en representación

Como apoderado de _____

CIF _____

Con domicilio en _____

Calle/Plaza, nº _____

Correo electrónico _____

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

Que de conformidad con los artículos 45 y siguientes, de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de igualdad efectiva entre hombres y mujeres,

☐ La empresa es de menos de 50 personas trabajadoras.

Lugar, fecha y firma del adjudicatario

Anexo XIII.- Cláusula sobre el uso de IA en contratos con Correos
Condiciones en materia de inteligencia artificial

A los efectos de la presente cláusula, se entenderá por sistema de inteligencia artificial y modelo de uso general lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (en adelante, el "Reglamento de Inteligencia Artificial" o "RIA").

En el supuesto de que la prestación de los servicios por parte del adjudicatario a CORREOS pueda requerir el uso de sistemas o modelos de inteligencia artificial, el adjudicatario se obliga a cumplir las siguientes condiciones, que resultarán de aplicación respecto de toda la información confidencial de CORREOS, incluyendo, de forma expresa y no limitativa, datos personales, información corporativa, operativa, técnica, estratégica, comercial y de seguridad, a la que tenga acceso con ocasión de la prestación de los servicios:

(i) Deberá informar a CORREOS de forma completa y previa acerca de cualesquiera decisiones automatizadas que, en su caso, se adopten mediante el uso de sistemas o modelos de inteligencia artificial en el marco de los servicios, cuando dichas decisiones afecten a interesados cuyos datos personales sean tratados, incluyendo una explicación suficiente de la lógica aplicada, el funcionamiento general del sistema y las consecuencias previstas, en los términos exigidos por la normativa de protección de datos y el RIA.

(ii) Deberá abstenerse de tratar, mediante sistemas o modelos de inteligencia artificial, la información confidencial de CORREOS —y en particular los datos personales— de forma incompatible con las finalidades expresamente autorizadas por CORREOS y comunicadas en el marco contractual o mediante instrucciones documentadas.

(iii) No podrá generar ni inferir nuevos datos personales relativos a las categorías de interesados cuyos datos sean tratados por cuenta de CORREOS, salvo instrucción expresa, previa y por escrito de CORREOS, y siempre que dicha generación resulte conforme con la normativa aplicable en materia de protección de datos.

(iv) Deberá colaborar activamente con CORREOS en el cumplimiento de cualesquiera obligaciones que resulten de aplicación en materia de inteligencia artificial, protección de datos y seguridad de la información, en la medida en que guarden relación con el uso de sistemas o modelos de inteligencia artificial y el tratamiento de información confidencial, incluyendo, en su caso, evaluaciones de riesgos, evaluaciones de impacto, medidas de mitigación y atención a derechos de los interesados.

(v) Deberá comunicar a CORREOS, con carácter previo a su despliegue o utilización, la intención de implementar cualesquiera sistemas o modelos de inteligencia artificial distintos de los expresamente autorizados, cuando dichos sistemas o modelos vayan a tratar información confidencial de CORREOS o datos personales por su cuenta. Dicha comunicación deberá incluir, al menos:

- identificación del sistema o modelo de inteligencia artificial, descripción general y tipo de sistema (ML, generativa, NLP, lógica basada en reglas, métodos estadísticos, etc.);

- identificación del proveedor o desarrollador del sistema o modelo (aplicado a cada uno de los participantes/responsables e indicando tanto sus datos como el rol desempeñado);

- documentación técnica relevante (proveedores tecnológicos, integraciones con otros sistemas, modo degradado, arquitectura del sistema, algoritmos o métodos utilizados, versionado y cambios relevantes, dependencias software/hardware, tipos de datos utilizados, origen de los datos, descripción de la lógica/modelo, etc. cubriendo completamente el diseño, desarrollo y funcionamiento, así como toda la información relevante a su ciclo de vida, estado e historial de cambios así como la existencia de mecanismos de seguimiento posterior al despliegue);

- finalidad prevista del sistema o modelo (casos de usos concretos, procesos de negocio en los que se emplea, colectivos o personas potencialmente afectadas, ámbito organizativo, países o entornos de uso, etc.);

- rendimiento y riesgos (métricas de rendimiento, riesgos identificados, sesgos conocidos, colectivos o personas potencialmente afectadas, utilización de tecnologías biométricas, existencia de procesos de toma de decisiones automatizadas, existencia de mecanismos de supervisión humana, limitaciones del sistema, así como medidas de mitigación);

- información relacionada con las obligaciones de transparencia previstas por el reglamento (existencia de interacción con personas físicas, generación de contenidos de texto, imagen, audio o vídeo, existencia de mecanismos de información o advertencia dirigidos a usuarios, identificación de obligaciones de transparencia potencialmente aplicables, etc.);

- gobernanza y control (departamento propietario del sistema, responsable interno, controles de supervisión humana, registro de uso/logs, políticas aplicables, existencia de procedimientos de gestión de incidentes, etc.);

- clasificación o nivel de riesgo del sistema o modelo conforme al RIA u otra normativa aplicable, así como la justificación de la clasificación y evaluaciones asociadas.

(vi) No podrá utilizar ni permitir que terceros utilicen la información confidencial de CORREOS —incluidos los datos personales tratados por su cuenta— con fines de entrenamiento, desarrollo, ajuste o mejora de modelos de inteligencia artificial de uso general o de sistemas de inteligencia artificial, ya sean propios o de terceros, salvo autorización previa, expresa y por escrito de CORREOS, y únicamente cuando dicho uso resulte estrictamente necesario para la correcta ejecución de las instrucciones de CORREOS.

Las obligaciones establecidas en la presente cláusula serán plenamente exigibles a lo largo de toda la cadena de suministro del adjudicatario y deberán trasladarse contractualmente a cualesquiera terceros que intervengan en la prestación de los servicios, con independencia de que dichos terceros tengan la consideración de sub encargados del tratamiento, encargados del tratamiento o responsables independientes conforme a la normativa de protección de datos, garantizando en todo caso un nivel de protección equivalente al aquí previsto.

El adjudicatario responderá frente a CORREOS de cualesquiera daños, perjuicios, sanciones administrativas, reclamaciones, multas, costes y responsabilidades de cualquier naturaleza que se deriven directa o indirectamente del incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula, del Reglamento de Inteligencia Artificial, de la normativa de protección de datos personales o de las instrucciones documentadas de CORREOS en relación con el uso de sistemas o modelos de inteligencia artificial.

En particular, el adjudicatario mantendrá indemne a CORREOS frente a cualquier reclamación formulada por terceros, incluidas autoridades de control o interesados, que tenga su origen en un uso no autorizado, negligente o contrario a Derecho de sistemas o modelos de inteligencia artificial, o en un tratamiento ilícito o no conforme de la información confidencial de CORREOS, incluidos los datos personales.

Medidas de seguridad en el uso de Inteligencia Artificial

Cumplimiento Normativo y Estándares

El adjudicatario garantiza el cumplimiento de la normativa aplicable, incluyendo (sin carácter limitativo) el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), incluyendo el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), la normativa sectorial que resulte de aplicación y el Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial (AI Act), en su versión vigente y aplicable al caso concreto.

Adoptará buenas prácticas y estándares técnicos y organizativos reconocidos en el sector, tales como ISO/IEC 27001 (seguridad de la información), ISO/IEC 27036 (gestión de la seguridad en relaciones con proveedores), ISO/IEC 42001 (sistema de gestión de inteligencia artificial) y el NIST AI Risk Management Framework 1.0, o aquellos estándares equivalentes que resulten aplicables, evidenciando si le es requerido su aplicación a CORREOS.

Deberá clasificar el sistema de IA conforme a las categorías de riesgo establecidas por el AI Act, fundamentando dicha clasificación en los criterios previstos en los artículos 5 y 6 del mismo y, en caso de ser clasificado como de alto riesgo, se deberá realizar la Evaluación de Conformidad y la Evaluación de Impacto sobre los Derechos Fundamentales (FRIA) conforme a los artículos 27 y 43.

Directrices generales de seguridad

El adjudicatario deberá proporcionar documentación técnica y funcional suficiente sobre el sistema de IA, las métricas de desempeño, sesgos conocidos y las medidas adoptadas para su mitigación, así como la versión del modelo y un registro de cambios relevantes. Este punto no se aplicará en aquellos usos de herramientas de IA que sean meramente operativos/ofimáticos y que no traten información clasificada de CORREOS.

El adjudicatario deberá aplicar medidas técnicas y organizativas proporcionales al riesgo del sistema, incluyendo, entre otras, cifrado de datos en tránsito y en reposo, control de accesos (tanto prevención de accesos no autorizados como registro de accesos y operaciones realizadas mediante IA), registro de eventos, segregación de entornos, y anonimización o pseudo-anonimización de datos según corresponda, así como realizar pruebas de seguridad periódicas, garantizando la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos.

El adjudicatario deberá notificar a CORREOS sin demora, y en todo caso dentro de las 24 horas siguientes a su detección, cualquier incidente de seguridad o brecha que afecte al sistema de IA, proporcionando toda la información necesaria para su investigación, contención y remediación.

CORREOS tendrá derecho a auditar, directamente o mediante un tercero independiente, los procesos y controles del adjudicatario relacionados con el sistema de IA, incluyendo datos de entrenamiento, validación, seguridad y cumplimiento, con preaviso razonable y sin acceso a secretos industriales no estrictamente necesarios, así como exigir informes de impacto de protección de datos o derechos fundamentales. El proveedor no podrá oponer el secreto comercial o propiedad intelectual ante estas auditorías ni tampoco ante procedimientos regulatorios o requerimientos judiciales.

CORREOS podrá ordenar la suspensión inmediata del uso de un sistema de IA si detecta riesgos o incumplimientos.

El adjudicatario deberá comunicar por escrito, con antelación razonable, cualquier actualización sustancial del modelo, datasets o arquitectura que pueda afectar precisión, sesgo, explicabilidad o cumplimiento, y no ejecutará cambios de alto impacto sin la aprobación previa de CORREOS cuando afecten procesos críticos.

El adjudicatario deberá establecer, documentar y mantener un sistema de gestión de riesgos que abarque todo el ciclo de vida del sistema. Este sistema deberá identificar los riesgos razonablemente previsibles, analizarlos y evaluarlos, y establecer controles técnicos y organizativos adecuados para su mitigación.

El adjudicatario deberá disponer de un modelo de gobernanza de IA interno, que establezca un marco organizativo, normativo y operativo que garantice que su uso es seguro, ético y legal conforme a estándares internacionales.

Asimismo, el adjudicatario deberá:

- Disponer de modos degradados no IA que permitan continuar operaciones críticas en caso de fallos del sistema o detección de sesgos excesivos.
- Aplicar cifrado de datos en tránsito y en reposo, así como protocolos seguros para la transmisión y almacenamiento de información sensible.

- Realizar pruebas de seguridad periódicas, incluyendo análisis de vulnerabilidades y pruebas de resistencia frente a ataques adversariales (adversarial testing) cuando sea pertinente.
- Mantener planes de contingencia y protocolos de recuperación ante desastres que garanticen la continuidad del servicio y la mitigación de riesgos operativos.

Control de acceso, uso adecuado y limitaciones

El adjudicatario/ deberá establecer controles de acceso y perfiles de uso del sistema de IA, adecuados al nivel de riesgo y al principio de necesidad de conocer y mínimo privilegio.

El adjudicatario deberá garantizar que todo el personal que participe en el diseño, implementación, operación, supervisión o mantenimiento involucrado ha recibido formación específica en buenas prácticas para el uso seguro de herramientas de IA.

El adjudicatario deberá garantizar que ningún dato del contrato sea incorporado a modelos funcionales, modelos generativos o sistemas de aprendizaje automático de uso general o que estos datos del contrato sean almacenados o procesados en entornos no controlados o no auditables.

El adjudicatario deberá asegurar una supervisión humana efectiva durante toda la vida operativa del sistema, especialmente cuando existan decisiones con impacto legal, financiero, sanitario, laboral o de derechos fundamentales, definiendo los límites de autonomía del sistema, estableciendo protocolos de intervención y disponiendo de mecanismos para la detección de comportamientos anómalos. Se considera prohibida cualquier decisión automatizada sin supervisión humana.

Los siguientes usos o tipos de IA se consideran prohibidos:

- Sistemas de IA clasificados como riesgo inaceptable conforme al RIA.
- Sistemas de IA que no permitan trazabilidad, auditabilidad o explicación suficiente de su funcionamiento.
- Manipulación subliminal del comportamiento de una persona que tenga por objeto o efecto causar daños físicos o psicológicos a dicha persona o a terceros.
- Explotación de las vulnerabilidades de grupos sociales o personas en situación de especial vulnerabilidad, con el fin de manipular su comportamiento de manera que pueda causarles perjuicios a ellos mismos o a terceros.
- Evaluación, clasificación o puntuación de individuos o grupos (social scoring) basada en su comportamiento social o en características personales, ya sean conocidas, inferidas o predichas.
- Identificación biométrica remota en tiempo real en espacios de acceso público, salvo en los supuestos expresamente autorizados por una base jurídica previa.
- Predicción del riesgo de que una persona cometa un delito basado exclusiva o principalmente en el análisis de su perfil, características personales o patrones de comportamiento.
- Reconocimiento, inferencia o alteración de las emociones de personas en el ámbito laboral o en centros educativos, salvo cuando el uso del sistema esté debidamente justificado por razones médicas o de seguridad.

Confidencialidad y propiedad de la información

Toda la información y datos generados, tratados o derivados de la ejecución del contrato tendrán la consideración de confidenciales (incluso tras la terminación del contrato) y, en su caso, propiedad exclusiva del órgano de contratación, salvo disposición legal en contrario.

El uso de herramientas de IA no otorgará al adjudicatario ningún derecho de propiedad intelectual, industrial o de explotación sobre los datos o resultados obtenidos a partir de los mismos.

Uso de IA y gestión del conocimiento

Todos los datos de CORREOS, incluidos los datos de entrada utilizados por el sistema de inteligencia artificial, así como los resultados generados por dicho sistema, las inferencias, modelos ajustados, parámetros, configuraciones y cualquier otro elemento obtenido a partir del tratamiento de dichos datos (en adelante, los "Resultados del Sistema de IA"), serán propiedad exclusiva de CORREOS.

El adjudicatario los usará exclusivamente para ejecutar el contrato, quedando prohibido cualquier otro uso, incluido el entrenamiento de modelos o su reutilización para terceros sin autorización escrita.

El adjudicatario garantizará la trazabilidad de las operaciones del sistema de IA, la disponibilidad de información suficiente para permitir la interpretación de los resultados y la implementación de mecanismos que permitan la intervención y supervisión humana.

El adjudicatario documentará las características, capacidades y limitaciones del sistema, los supuestos adoptados en su desarrollo y funcionamiento y los posibles riesgos y sesgos identificados. Asimismo, transferirá a CORREOS el conocimiento necesario para asegurar el uso, supervisión y continuidad del sistema. Toda la información tendrá carácter confidencial incluso tras la terminación del contrato.

Responsabilidad y régimen sancionador

El adjudicatario será plenamente responsable de cualquier incumplimiento normativo derivado del uso de IA o del tratamiento indebido de datos.

Dichos incumplimientos podrán dar lugar, sin perjuicio de otras responsabilidades a:

- Penalidades contractuales.
- La resolución del contrato por incumplimiento grave.
- La exigencia de indemnización por daños y perjuicios.

La responsabilidad del proveedor también alcanza supuestos de brechas de seguridad o de errores en los sistemas de IA que no sean imputables a Correos. A título ejemplificativo, pero no limitativo, supuestos de hackeos, fugas de datos, errores algorítmicos, sesgos ocultos, defectos del producto o servicio, desviaciones o vulneraciones de derechos de propiedad intelectual de terceros.

Anexo XIV.- Requisitos de Ciberseguridad

Normativa y Conformidad

La ejecución del expediente incluirá la elaboración y entrega de todos aquellos documentos cuya existencia venga derivada del cumplimiento de la legislación vigente, del marco normativo de seguridad establecido para los sistemas de información de Correos o, en su caso, sean necesarios para llevar a cabo una gestión adecuada del servicio, la aplicación o el sistema. Esto se hará extensivo a la cadena de suministro del proveedor.

El adjudicatario contará con un proceso formal de control y homologación de proveedores de tal manera que toda su cadena de suministro cumpla con los niveles adecuados de ciberseguridad de acuerdo con los estándares de mercado. En concreto y como mínimo, el proveedor deberá trasladar y hacer cumplir todos los requisitos de ciberseguridad establecidos por Correos a aquellos subcontratistas que puedan ser parte del servicio, haciéndose responsable de su verificación previa.

Asimismo, aquellos servicios que impliquen desarrollos se someterán a las recomendaciones y directrices establecidas sobre buenas prácticas en el desarrollo de sistemas, acorde a los estándares de mercado existentes.

El adjudicatario deberá informar a Correos de las herramientas que utilice en el desarrollo del servicio, en particular de Inteligencia Artificial, la finalidad de su uso, el tipo de datos que utiliza y las medidas técnicas y organizativas que ha implementado para realizar un tratamiento seguro de la información y garantizar un acceso autorizado.

Control de Acceso y SSO

El control de acceso a las aplicaciones objeto del presente pliego, por parte de los usuarios, ya sea personal interno o proveedor de servicio, deben integrarse (delegar los procesos de autenticación y autorización) con el Sistema Corporativo de Gestión de Identidades (SGId), y con el Sistema de Single Sign On, permitiendo la gestión centralizada de usuarios, logon único y autenticación segura, asegurando la confidencialidad e integridad de la información transmitida.

En el caso de que las aplicaciones tengan un modelo de arquitectura en la nube, el mecanismo de autenticación y autorización debe basarse en la federación de identidades. La infraestructura de federación de identidades de Correos se fundamenta en el uso de protocolos OAuth 2.0 + OIDC o SAML2.0, integrados en una herramienta de mercado que garantiza el uso de estándares.

Los usuarios administradores no federados deben tener habilitado el inicio de sesión con autenticación multifactor (MFA) para garantizar una capa adicional de seguridad. Además, sus cuentas deben cumplir con una política de contraseñas robusta, que incluya una longitud mínima, uso de caracteres complejos (mayúsculas, minúsculas, números y símbolos), y la obligación de cambiar la contraseña de forma periódica o ante cualquier indicio de compromiso. Cada administrador debe poder actualizar su contraseña de manera segura y autónoma. Para reducir riesgos, el número de usuarios administradores no federados debe ser limitado a un máximo de tres (3) cuentas activas.

En todo momento estas integraciones deben ser tuteladas y asistidas por personal de Correos, que cuenta con experiencia en este tipo de integraciones con otras aplicaciones contratadas en similar modalidad.

El coste de dicha integración debe ser asumido por el proveedor de la aplicación.

El modelo para controlar el acceso debe estar basado en roles (RBAC), de manera que las aplicaciones permitan el establecimiento de distintos grupos de usuarios en función de las actividades que se realicen en el mismo. Dichos grupos deben estar identificados y detallados en base a los privilegios de los mismos y sus responsabilidades asociadas.

Asimismo, el adjudicatario tiene la obligación de notificar a Correos el alta, modificación y/o baja de los usuarios prestadores del servicio, para garantizar el bloqueo y posterior eliminación de las cuentas asociadas a los mismos.

Respaldo y Recuperación

Los componentes de la solución ofertada deberán disponer de un plan de contingencia ante desastres alineado con la estrategia corporativa de respaldo, siendo responsabilidad del proyecto elaborar un Plan de Contingencia que incluya las tareas y prioridades de recuperación de los componentes que permiten dar servicio al activo, ante los distintos escenarios de desastre contemplados en el Plan de Recuperación de Desastres.

En este sentido, el prestatario del servicio deberá garantizar la recuperación de los sistemas bajo unas condiciones de Tiempo de Recuperación Objetivo (RTO) y de Punto de Recuperación Objetivo (RPO), valores proporcionados por el licitador, debiendo practicar tres pruebas anuales de restauración de los activos implicados en el servicio y donde se deberá constatar, entre otras cuestiones, los valores de RTO y RPO obtenidos en la misma y las mediciones de tiempos de reacción y recuperación del servicio.

Comunicaciones

Se deben definir protocolos ligeros, que no sobrecarguen las líneas de comunicaciones, que intercambien solo y exclusivamente la información necesaria para el fin que es recabada, que posean mecanismos de cifrado de la información en tránsito, y que sean fácilmente procesables en un entorno de tiempo real como el que nos ocupa.

No están permitidas aquellas conexiones que pretendan intercambiar información con componentes internos de Correos de manera directa sin “delegar” esta comunicación en componentes (gateways) de los perímetros externos.

El adjudicatario debe facilitar a Correos un diagrama de componentes (físicos y lógicos) de comunicaciones y seguridad, en el cual se ubiquen todos los elementos de la aplicación en sus distintas capas y los flujos de información necesarios para la comunicación entre componentes la misma.

Los protocolos de comunicaciones en los que viaje el usuario y la contraseña en claro quedan expresamente prohibidos, como por ejemplo ftp, http y telnet.

El acceso de forma remota a los recursos corporativos a través de una red pública, sea realizado con la finalidad de realizar un soporte o por teletrabajo, deberá cumplir los requerimientos sobre autenticación, cifrado, filtrado de redes y puestos de usuario que establezca la normativa de seguridad

de Correos, así como cualquier otro requerimiento que pudiera establecer la Subdirección de Ciberseguridad.

Todos los accesos remotos que sean necesarios para la prestación del servicio se realizarán a través de la plataforma Corporativa ARCO (acceso remoto seguro), basada en VPN-SSL.

No están permitidas las conexiones directas entrantes a la red de CORREOS ni el uso de VPNs convencionales. Tampoco se permite el establecimiento de VPNs salientes desde el entorno de Correos hacia redes externas. En caso de necesidad, únicamente se permitirá el uso de VPNs dedicadas previamente autorizadas. Adicionalmente, deberá informarse con antelación del rango de direcciones IP externas requeridas para el acceso, no pudiendo superar un máximo de 20 IPs. Todos los accesos desde el exterior deberán realizarse a través de una zona desmilitarizada (DMZ).

Los canales por los que se podrá acceder a este servicio podrán ser la red de Internet o enlaces privados punto a punto. En el caso de que la solución de prestación del servicio sea incompatible con la comunicación descrita, el adjudicatario deberá proveer de un enlace de comunicaciones dedicado para el acceso remoto, cuyo coste será asumido por el propio adjudicatario.

El acceso remoto de Correos proveerá de un Terminal de trabajo en remoto, desde el cual se realizarán los trabajos objeto del contrato y se accederá a los recursos internos de Correos que sean necesarios. En ningún caso se permitirá la conexión de estaciones de trabajo del proveedor con los Sistemas de Información de Correos.

El intercambio de información entre el proveedor y Correos que no se realice mediante soportes físicos, se llevará a cabo a través de un servicio seguro de intercambio de ficheros que garantizará la protección de las operaciones y de la información intercambiada. En ningún caso se permitirá el intercambio de información entre estaciones de trabajo del proveedor y el Terminal de trabajo en remoto.

Integridad y Confidencialidad

Se deben implementar los mecanismos necesarios para garantizar la integridad y confidencialidad de los datos manejados por los distintos componentes que conformen la solucione ofertada, tanto en tránsito como almacenados.

- Para datos en tránsito se debe utilizar la capa SSL/TLS, en su versión 1.2 o superior, para asegurar la integridad y confidencialidad de los datos transmitidos, siendo obligatorio su uso para todas las operaciones de administración y aquellas otras, que lo requiera el nivel de confidencialidad de la información transmitida.
- Para datos almacenados de carácter confidencial o secreto, así como para las contraseñas y claves de cifrado nunca se deben almacenar en claro, debiendo aplicar mecanismos de cifrado robustos (AES 256, XML Encryption), y de integridad (RSA, SHA-2, XML Signature), se deberá usar la herramienta corporativa S3C para el cifrado en reposo.
- Se debe detallar a qué recursos va a requerir permisos de acceso la aplicación, teniendo en cuenta siempre políticas de mínimo privilegio, es decir, solo se debe poder acceder a los recursos que sean estrictamente necesarios, justificándolos de manera pertinente.
- Las operaciones necesiten Firma o Sello de tiempo usarán el Sistema Criptográfico Corporativo de Correos (S3C) para su ejecución.

Tratamiento de Datos

Se deben adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias establecidas en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) para garantizar la seguridad de los datos personales y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Se debe identificar un responsable de tratamiento, así como el tipo de datos que se tratan, con qué finalidades lo hacen y qué tipo de operaciones de tratamiento llevan a cabo.

Así mismo, se deben detallar todos los flujos de datos desde que son recogidos hasta que se eliminan del sistema. Es necesario disponer de un diseño con el flujo de los datos (dibujo visual) del proceso que contenga los datos que se van a tratar, determinar los sistemas afectados, identificar ubicaciones y proveedores (todos los que intervienen en el proceso) y documentar todos los interfaces existentes con Correos y terceros (origen/destino de datos).

En el caso de servicios en la nube gestionados por el adjudicatario, se debe informar del país de ubicación de los CPDs donde resida la información de Correos, el tratamiento de los datos solo podrá llevarse a cabo dentro del Espacio Económico Europeo o en aquellos países que hayan sido declarados de nivel adecuado mediante una decisión de adecuación de la Comisión Europea.

Cualquier acuerdo con otras organizaciones que incluya compartir información deberá incluir un procedimiento para clasificar la información según su organización y la nuestra.

Desarrollo Seguro

El adjudicatario debe poder evidenciar el uso de estándares y recomendaciones de seguridad, sobre todo aquellos destinados a evitar ataques conocidos en aplicaciones expuestas a internet (SQL Injection, XSS, etc.), garantizando así un nivel mínimo de seguridad en el desarrollo de la aplicación y el código utilizado, y cumpliendo así con las buenas prácticas vigentes en Correos. Se debe confirmar la realización de pruebas de seguridad periódicas en la solución ofertada.

En caso de que el sistema disponga de una página web pública a Internet, se debe incluir una herramienta de detección de Phishing y Pharming (TrapCode) ofuscado que el Jefe de proyecto debe solicitar a Correos.

El acceso a aplicativos desde fuera de la red de Correos debe incluir un sistema de detección y limitación de ataques de descubrimiento de credenciales mediante técnicas de probada eficacia como por ejemplo captcha y/o retrasos en las transacciones después de un login fallido.

Correos debe poder establecer exigencias de auditoría, funcionales y técnicas, sobre el nivel de cumplimiento de los principios del desarrollo seguro, para comprobar la no existencia de vulnerabilidades explotables desde el exterior. En caso de detectar alguna vulnerabilidad el adjudicatario debe asumir la resolución de las mismas y los costes asociados.

Adicionalmente, el adjudicatario debe restringir el acceso al código fuente del programa.

El soporte de la aplicación y las actualizaciones de la aplicación debe garantizar la compatibilidad con la versión de los sistemas usados en Correos.

Sistemas Operativos y Software Base

Todos los elementos que formen parte de la aplicación deben tener implantados procedimientos de securización para el software, de manera que se garantice la eliminación de usuarios, configuraciones

por defecto y minimicen los riesgos, actuando sobre los siguientes ámbitos: control de acceso, instalación, configuración, auditoría, monitorización, integridad y confidencialidad.

Correos debe poder solicitar los controles aplicados en cada ámbito, así como los resultados de las auditorías de cumplimiento llevadas a cabo por terceras empresas.

El soporte de la aplicación y las actualizaciones debe garantizar la compatibilidad con la versión de los sistemas usados en Correos.

Eventos de Auditoría

Los componentes de la solución ofertada deberán generar eventos de Auditoria, e integrarse con el gestor de eventos (SIEM) de Correos. El proyecto deberá asumir todas las tareas derivadas de la integración, aportando el conector específico o realizando la transformación del log para su adaptación al conector genérico.

Los eventos de seguridad mínimos que debe generar cualquier sistema en explotación de Correos son los siguientes:

- Autenticación en el sistema
- Accesos a los datos del sistema
- Cambios en las cuentas y grupos de usuarios y contraseñas
- Cambios de accesos y modificaciones del sistema de log o auditoría
- Acciones realizadas con privilegios de administración
- Accesos a los Servicios de integración e intercambio de datos con sistemas internos y externos.
- En general toda la actividad de sobre la información catalogada como CONFIDENCIAL. En especial en este caso se deberá generar un evento por cada actividad concreta (lectura, modificación… etc.).

Cada evento debe generar, al menos, la siguiente información:

- Identificador de la aplicación.
- Identificador del usuario (usuario del login, sea o no del dominio).
- Fecha y hora en la que se generó el evento.
- Tipo de acción realizada (modificación, consulta, login…)
- Objeto o datos sobre el que se realiza la acción (acceso a…, ejecución de…, modificación de…, lectura de…, borrado de…, etc.).
- Resultado de la acción (éxito / fallo).
- Identificación del terminal desde el que se ha realizado la acción (dirección IP de origen, MAC, nombre DNS/NetBIOS….).

La generación de los citados eventos y trazas de auditoría del sistema deberán permitir el cumplimiento de las políticas de auditoría corporativa:

- Registro de accesos
- Control de privilegios administrativos
- Cumplimiento de la LOPD/RGPD
- Gestión única de Identidades

Los posibles métodos de recepción de los eventos de auditoría (SFTP, Syslog, etc.) se definirán con la Subdirección de Ciberseguridad de Correos.

Respuesta ante Incidentes

Se establecerá un procedimiento de notificación de incidentes de seguridad entre Correos y la empresa adjudicataria con el objetivo de comunicar la información existente respecto a la naturaleza del incidente, las áreas afectadas, el momento en que se ha producido, el estado actual y el grado de control del incidente por parte de la organización. Para ello Correos deberá exigir el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios – SLA acordados previamente con proveedor.

El proveedor de servicios/adjudicatario deberá mostrarse en todo momento diligente y proactivo en todas las comunicaciones y en especial, en supuestos de incidentes de seguridad y/o brechas de seguridad, propios o producidos en su cadena de suministro, que puedan impactar en el desarrollo normal del servicio.

El proveedor deberá proporcionar un interlocutor y un canal de comunicación específico para la gestión de incidentes de seguridad con el área de ciberseguridad de Correos.

Auditabilidad

El proveedor de servicios deberá aplicar los principios y requerimientos establecidos sobre seguridad de la información por la comunidad internacional, así como el marco legal vigente en cada momento sobre protección de datos de carácter personal y cualquier otro que sea aplicable por razón de la materia objeto de regulación. En este sentido Correos podrá establecer exigencias de auditoría sobre el nivel de cumplimiento de los mismos de acuerdo a los servicios contratados.

Correos podrá auditar, por sí misma o a través de un tercero, con el único requisito de preavisar con una antelación de un mes y, de forma presencial o en remoto, todas aquellas medidas y controles que considere necesarios para verificar la seguridad de la información. Además, Correos podrá exigir al proveedor del servicio afectado la aportación de ciertas evidencias de cumplimiento o, en su defecto, la realización una auditoría interna cuyo informe deberá ser firmado por una persona autorizada y con poder de representación de la empresa prestadora del servicio.

En el caso de que en alguno de estos supuestos se detecte una no conformidad y no se haya visto resuelta, el proveedor deberá realizar una auditoría, a su costa, y proporcionar un informe de auditoría (test de penetración o hacking ético) realizado por un tercero en el último año, junto con el compromiso, en su caso, de solucionar las vulnerabilidades encontradas antes del arranque del servicio.

Formación y concienciación

El adjudicatario deberá contar con un plan de formación y concienciación en materia de seguridad, alineado con las políticas de seguridad de Correos, adquirir las conductas adecuadas y ampliar las competencias para mejorar el servicio prestado de forma continua.

Compromiso de aceptación de políticas de acceso y uso de infraestructuras de Correos

El acceso a la red de Correos por parte de un colaborador a través de un equipo no corporativo se llevará a cabo, siendo el proveedor garante y responsable de su cumplimiento y verificación, bajo el sometimiento de las siguientes premisas:

El proveedor responsable, garantizará que el dispositivo dispone de software de Seguridad en el EndPoint actualizado y permanentemente monitorizado, así como un proceso desatendido de gestión

de parches de Seguridad. En ningún caso, el usuario del dispositivo dispondrá de permisos o privilegios de administrador en el mismo.

Asimismo, es responsabilidad del proveedor que el software instalado esté autorizado por la empresa, esté debidamente licenciado y sea el necesario, exclusivamente, para el cumplimiento efectivo de las funciones que tenga que desarrollar en Correos.

Correos se reserva el derecho de verificar y solicitar las evidencias que permitan comprobar que todos los puntos de este documento son cumplidos con exactitud.

El uso inadecuado por un usuario de los recursos que represente un riesgo para la información y/o infraestructuras que la soportan, determinará de forma automática la cancelación y/o limitación de su uso por la Subdirección de Ciberseguridad de Correos.

Asimismo, en el caso de producirse un incidente de seguridad que tenga origen en un dispositivo ajeno a Correos, el área de seguridad podrá solicitar toda la información necesaria para controlar y mitigar los efectos del mismo y el titular/es del dispositivo se obliga a prestar apoyo en la resolución del incidente, así como entregar la información registrada en el dispositivo afectado que permita la investigación y resolución del incidente.

Todo responsable de equipos de personas y de usuarios debe gestionar de forma activa el alta/baja de las personas de las que es responsable y de sus permisos asociados, así como de verificar y controlar un uso adecuado de las credenciales de acceso a los sistemas, personales e intransferibles, debiendo velar por que el desarrollo del servicio se realice en todo momento conforme a unas buenas prácticas de seguridad de la información.

El usuario deberá realizar un uso responsable de sus credenciales de acceso (usuario/contraseña), son personales y la gestión es exclusiva de su titular, estando prohibido su comunicación a terceros y siendo responsable de las acciones que se realice con ellas.

Ubicación de los Datos

En el caso de tratarse de un SaaS, se tiene que explicar en un apartado específico en qué país van a residir los datos. En caso de que el SaaS se preste desde algún proveedor de Cloud, se deberá indicar cuál es ese proveedor. Así mismo, el proveedor tiene totalmente prohibida la cesión total o parcial a terceros de los datos de Correos.

GDPR. La aplicación o Servicio contratados tendrán que cumplir con la nueva normativa Europea de protección de datos (GDPR)

Anexo XV. Compromiso de adscripción de personal al contrato declaración responsable

Don/Doña _____

NIF _____

Con domicilio en _____

Calle/Plaza, nº _____

Telf. contacto nº _____

Correo electrónico _____

En caso de actuar en representación

Como apoderado de _____

CIF _____

Con domicilio en _____

Calle/Plaza, nº _____

Correo electrónico _____

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD / MANIFIESTA

1. Disponer, adscribir y mantener durante la ejecución del contrato el siguiente personal, preciso para su correcta realización, conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones que rige esta contratación:

   - Medios Humanos

_____

2. Ejecutar el contrato con estricto cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que con respecto del personal adscrito al mismo incumbe al contratista, conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones de esta licitación.

Lugar, fecha y firma de licitador